



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2025

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 8.458 /2024

Objeto: CONTRATAÇÃO de empresa especializada para fornecimento de Sistema de Atendimento Digital Multicanal que permita a implementação de atendimento humano e automatizado (chatbot), na modalidade SAAS, pelo período de 12 (doze) meses, incluindo Implantação, Treinamento, Assistência Técnica, Aplicativos e provedor de mensagens oficial, conforme condições estabelecidas nesse instrumento convocatório e nos seguintes anexos:

PREGÃO ELETRÔNICO: 03/2025 TIPO: MENOR PREÇO GLOBAL	Acolhimento/Abertura/Divulgação de Propostas: 09 h 00 min do dia <u>27/01/2025</u> Início da sessão / disputa de lances: 09 h 00 min do dia <u>10/02/2025</u> Será sempre considerado o horário de Brasília (DF) para todas as indicações de tempo constantes neste edital.
--	--

PREÂMBULO

A **PREFEITURA MUNICIPAL DE CAJAMAR**, por intermédio da **SECRETARIA DE MODERNIZAÇÃO, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO** torna público que realizará licitação nos seguintes termos:

Licitação Exclusiva ME/EPP? Não

Modo de Disputa: Aberto

Valor de Referência: Conforme **Item XII do Edital**

Critério de Julgamento: Menor preço global

Regime De Execução: Preço Unitário

Sistema do pregão eletrônico: BLL Compras disponível em www.bllcompras.com

A licitação e a contratação dela decorrente são reguladas pelas condições específicas e gerais do pregão e pelo disposto nos demais anexos do edital.

A licitação será regida pela Lei Federal nº 14.133, de 2021, pela Lei Complementar Federal nº 123, de 2006, pelo Decreto Municipal nº 7.139 de 2024, bem como as suas devidas alterações.

A licitante deverá observar os descritivos de cada item constantes deste edital, a apresentação de proposta subentende que a licitante observou os descritivos e que cumpre plenamente as exigências do edital.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 1 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

Sumário

1.	CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	3
2.	SISTEMA DO PREGÃO ELETRÔNICO:.....	3
3.	DO REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME	3
4.	DO CREDENCIAMENTO	5
5.	DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO	5
6.	DAS PROPOSTAS	8
7.	DA ABERTURA DA SESSÃO	10
8.	DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.	13
9.	DA HABILITAÇÃO	14
10.	RECURSO.....	22
11.	DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO.....	22
12.	FATURAMENTO, PAGAMENTO E RECURSOS:.....	22
13.	DAS CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO	23
14.	DAS DECLARAÇÕES	24
15.	IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E PEDIDO DE ESCLARECIMENTO:	25
16.	DISPOSIÇÕES FINAIS	25
	ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA	27
	ANEXO II - MODELO DE DESCRITIVO DA PROPOSTA DE PREÇOS;.....	69
	ANEXO III - DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA E ATUAÇÃO CONFORME AO MARCO LEGAL ANTICORRUPÇÃO	71
	ANEXO IV - MODELO DE PROCURAÇÃO	73
	ANEXO V - MODELO DE DECLARAÇÃO;	74
	ANEXO VI - MINUTA DE CONTRATO	76
	ANEXO VII - MINUTA DE PEDIDO DE FORNECIMENTO.....	88
	ANEXO VIII - SANÇÕES.....	89
	ANEXO IX - MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO ME/EPP.....	101
	ANEXO X - DECLARAÇÃO LGPD.....	102
	ANEXO XI – MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO	103
	ANEXO XII - PREÇO DE REFERENCIA	105
	ANEXO XIII – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR.....	106

Subscriber	Ordering officer
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 2 de 119



EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2025

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1.1. OBJETO

1.1.1. CONTRATAÇÃO de empresa especializada para fornecimento de Sistema de Atendimento Digital Multicanal que permita a implementação de atendimento humano e automatizado (chatbot), na modalidade SAAS, pelo período de 12 (doze) meses, incluindo Implantação, Treinamento, Assistência Técnica, Aplicativos e provedor de mensagens oficial.

1.2. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS:

1.2.1. Na fase de disputa, o critério de aceitabilidade de preços no sistema de compras eletrônicas é o **VALOR UNITÁRIO**, fixado no Preço de Referência Anexo XII deste Edital.

1.2.1.1. Os valores que permanecerem acima (ou com lances negativos, no caso de critério de julgamento de maior desconto) do(s) valor(es) unitário(s) máximo(s) e total(is) máximo(s) fixado(s) no Preço de Referência (Anexo XII deste Edital) serão desclassificados”.

1.2.2. O julgamento das propostas será realizado de acordo com critério de **(MENOR PREÇO)**.

1.2.3. Encerrada a fase de lances, após a negociação, as propostas que permanecerem acima (ou com lances negativos, no caso de critério de maior desconto) do(s) valor(es) unitário(s) máximo(s) e total(is) máximo(s) fixado(s) no Preço de Referência (Anexo XII deste Edital) serão desclassificadas.”

1.3. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

1.3.1. A despesa total orçada de R\$ 316.188,50 (trezentos e dezesseis mil cento e oitenta e oito reais e cinquenta centavos), correrá por conta da Ficha Orçamentaria nº 869; Classificação: 02.48.01-04.1220060.2225-3.3.90.39.00-01.000.0000, do exercício de 2025 (suplementada se necessário).

2. SISTEMA DO PREGÃO ELETRÔNICO:

2.1. O pregão será realizado por meio do sistema eletrônico de licitações **BLL Compras**. O endereço eletrônico para recebimento e abertura de propostas é o www.bllcompras.com

2.2. O edital está disponível na *internet*, nas páginas do Portal Nacional de Contratações Públicas <https://pncp.gov.br/>; <https://licitacao.cajamar.sp.gov.br/editais>.

3. DO REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME

3.1. O certame será conduzido pelo pregoeiro, que terá, em especial, as seguintes atribuições:

- Coordenar os trabalhos da equipe de apoio;
- Responder às questões formuladas pelos licitantes, relativas ao certame;

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- c) Abrir as propostas de preços;
- d) Analisar a aceitabilidade das propostas;
- e) Desclassificar propostas, indicando os motivos;
- f) Conduzir os procedimentos relativos aos lances e à escolha da proposta ou do lance de menor preço;
- g) Verificar a proposta inicial apresentada na fase de abertura de vistas, dentro dos critérios objetivos previstos no edital;
- h) Verificar a habilitação do proponente;
- i) Declarar o vencedor;
- j) Receber, examinar e submeter os recursos à autoridade competente para julgamento;
- k) Elaborar a ata da sessão;
- l) Encaminhar o processo à autoridade superior para homologar e autorizar a contratação.

3.2. Este certame licitatório obedecerá a seguinte ordem procedimental:

- a) **FASE DE INSERÇÃO DO VALOR DA PROPOSTA:** Nesta fase, no período de divulgação do certame até o último minuto previsto para a abertura da sessão, os licitantes irão inserir os valores globais de sua proposta, a qual, em hipótese alguma, poderá ser superior ao valor global estimado pelo Edital, sob pena de desclassificação de sua proposta e consequente impossibilidade de disputar a fase de lances;
- b) **FASE DE LANCES:** Nesta fase, os licitantes que cumprirem a exigências contidas na alínea “a”, irão estabelecer lances sucessivos, obedecendo o critério de **menor preço global**, dentro do tempo limite de 10 (dez) minutos estabelecidos pelo edital, assim como, suas respectivas prorrogações, os quais serão sistematicamente controlados pelo Sistema mencionado no **ITEM 2** deste edital.
- c) **FASE DE ABERTURA DE VISTAS:** Nesta fase, o licitante classificado em primeiro lugar, obedecendo o critério de **menor preço global**, terá sua proposta inicial e demais exigências contidas neste edital, no Termo de Referência e nos Projetos Executivos, e demais anexos, analisada para efeito de classificação e prosseguimento para a fase seguinte. Também será analisado nesta fase, a respectiva exequibilidade da proposta informada na fase de lances, a qual deverá obedecer aos critérios legais previstos na Lei 14.133/2021 e no próprio edital.
- d) **FASE DE HABILITAÇÃO:** Nesta fase, o licitante que tiver sua proposta classificada na fase anterior, terá seus documentos de habilitação devidamente analisados, conforme as devidas exigências previstas neste instrumento convocatório;
- e) **FASE DE RECURSO:** Nesta fase, as empresas licitantes que discordarem das decisões proferidas neste certame, deverão inserir em campo específico, ou via “chat”, manifestarem as razões de seu recurso, dentro do tempo limite de 15 (quinze) minutos, improrrogáveis, a ser autorizado pelo pregoeiro;
- f) **FASE DE ADJUDICAÇÃO:** Nesta fase, o licitante que for declarado habilitado na fase de documentos de habilitação, terá o objeto adjudicado a seu favor, sendo posteriormente declarado vencedor do certame.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 4 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

3.3. Nenhum licitante passará para a fase seguinte, sem o devido cumprimento das exigências contidas em cada fase, sob pena de desclassificação ou inabilitação.

4. DO CREDENCIAMENTO

4.1. Os interessados em participar deste certame deverão credenciar-se, previamente, perante o sistema eletrônico provido pela plataforma referenciada no **item 2** deste edital

4.2. Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto ao provedor do sistema eletrônico, onde também deverão se informar a respeito do seu funcionamento e regulamento, obtendo instruções detalhadas para sua correta utilização.

4.3. Os interessados em se credenciar na plataforma poderão obter maiores informações na página citada no **item 2.1**, podendo sanar eventuais dúvidas pela central de atendimentos da Plataforma.

4.4. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

4.5. O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ela efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Município de Cajamar - SP responder por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.6. O credenciamento junto à plataforma implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a esta licitação.

4.7. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

4.8. A licitação será conduzida pelo Pregoeiro do Município de Cajamar - SP, com apoio técnico e operacional da plataforma, que atuará como provedor do sistema eletrônico para esta licitação.

5. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

5.1. A presente licitação está aberta à participação de qualquer interessado cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da licitação e que reúnam os requisitos exigidos nos termos deste Edital.

5.1.1. Quando se tratar de licitação exclusiva ou itens exclusivos para beneficiários da Lei complementar nº 123/06, a participação fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

5.1.1.1. 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

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 5 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que o valor estimado para o item não seja superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

5.1.1.2. As Beneficiárias interessadas em participar da presente licitação e que quiserem se utilizar dos benefícios da Lei Complementar nº 123/06 (arts. 42 a 45), deverão promover a identificação da condição de beneficiária, no momento do envio da proposta eletrônica.

5.1.1.3. A identificação como Beneficiários se dará ao selecionar o Pregão desejado, declarando que a empresa é optante dos benefícios da Lei Complementar nº 123/06 e alterações e não apresenta as restrições do § 4º do art. 3º da mesma Lei e que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte e que está ciente que os benefícios previstos nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/06 não serão aplicados quando o valor estimado para o item for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

5.1.1.4. A ausência de identificação da empresa como beneficiária, no momento da apresentação da proposta, impedirá a participação na licitação ou nos itens destinados à participação exclusiva dessas empresas.

5.1.1.5. A falsidade de declaração prestada, objetivando os benefícios da Lei Complementar nº 123/06, poderá caracterizar o crime de que trata o art.299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penais e da aplicação das sanções administrativas previstas na legislação pertinente, implicando, ainda, o afastamento do licitante, se o fato vier a ser constatado durante o trâmite da licitação.

5.1.1.6. O licitante é responsável por solicitar seu desenquadramento da condição de Beneficiário quando houver ultrapassado o limite de faturamento estabelecido no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/06, no ano fiscal anterior, sob pena de ser declarado inidôneo para licitar e contratar com a Administração Pública, sem prejuízo das demais sanções, caso usufrua ou tente usufruir indevidamente dos benefícios da LC nº 123/06.

5.1.2. As licitantes deverão possuir objeto social compatível com o objeto da licitação, sob pena de desclassificação.

5.2. Ficam impedidas de participar desta licitação as empresas:

5.2.1. Que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

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

5.2.3. Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 6 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 5.2.4. Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- 5.2.5. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- 5.2.6. Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- 5.2.7. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- 5.2.8. 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.
- 5.2.9. Agente público do órgão ou entidade licitante;
- 5.2.10. Em forma de consórcio, salvo se previsto no Termo de Referência permissão expressa;
- 5.2.11. Que não sejam Beneficiárias, nos termos da Lei Complementar nº 123/06 e alterações para as licitações ou itens exclusivos à participação de beneficiários.
- 5.3. É vedado a participação de pessoa física como titular ou representante de duas ou mais empresas, na mesma licitação, ainda que seja em itens ou lotes distintos.
- 5.3.1. Entende-se que tal procedimento pode afetar a competitividade e a isonomia, podendo até vir a configurar fraude à licitação.
- 5.4. O impedimento que trata o **item 5.2.5.** será aplicado 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.
- 5.5. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens **5.2.3 e 5.2.4.** poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.
- 5.6. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 7 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 5.7. O disposto nos itens **5.2.3** e **5.2.4** não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.
- 5.8. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.
- 5.9. A vedação de que trata o **item 5.2.9**, estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.
- 5.10. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição acima sujeitará o licitante às sanções previstas na lei e no Edital.
- 5.11. Durante a vigência da contratação, é vedada a empresa vencedora contratar cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do órgão ou entidade contratante ou de agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato.
- 5.12. Será vedada a subcontratação de 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 desempenhe função na licitação ou 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.

6. DAS PROPOSTAS

- 6.1. Após a divulgação do Edital no endereço eletrônico <https://licitacao.cajamar.sp.gov.br/editais> e até a data e hora marcadas para abertura da sessão, os licitantes deverão encaminhar proposta com a descrição do objeto ofertado, preço, e documentos de habilitação, exclusivamente por meio do sistema eletrônico citado no **item 2**, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.
 - 6.1.1. No campo apropriado do sistema eletrônico, será necessário informar a MARCA/MODELO (quando for o caso).
- 6.2. A licitante deverá elaborar a sua proposta com base no edital e seus anexos, sendo de sua exclusiva responsabilidade o levantamento de custos necessários para o cumprimento total das obrigações necessárias para a execução do objeto desta licitação. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas.
- 6.3. O licitante deverá enviar sua proposta, no idioma oficial do Brasil, mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 8 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 6.4. Valor unitário e total, em moeda corrente nacional com 02 (duas) casas após a vírgula;
- 6.5. Indicação da marca em campo apropriado do sistema eletrônico, vedada a utilização da palavra ‘similar’, ou de duas ou mais alternativas de marca dos materiais ofertados.
- 6.6. No(s) preço(s) cotado(s) deverão estar embutidos todos os custos diretos e indiretos, despesas indiretas (BDI), transportes, carga e descarga, seguro, impostos, taxas, multas, emolumentos legais, custos de mobilização de equipamentos e pessoas, além de transporte, estada e alimentação da equipe de trabalho, insumos e demais encargos, inclusive previdenciários e trabalhistas, seguro de qualquer espécie, licenças, documentos e despesas, tributos inclusive ICMS ou ISSQN se houver incidência, encargos e
- 6.7. Incidências diretos e indiretos, que possam vir agravá-los e lucro, sendo de inteira responsabilidade da empresa proponente a quitação destes, que em momento algum e sob nenhuma alegação, inclusive falta de previsão oficial, poderão ser transferidos à Prefeitura Municipal de Cajamar, a responsabilidade de seus pagamentos, quitação ou outras quaisquer decorrentes.
- 6.8. O prazo de validade da proposta não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
 - 6.8.1. Na análise da documentação apresentada, poderá a unidade gestora do contrato ou documento equivalente solicitar novos documentos, se necessário, e/ou diligenciar junto à sites ou outros meios.
 - 6.8.2. A apresentação de um pedido de prorrogação do prazo de entrega, por si só, não suspende nem interrompe a contagem do prazo contratual.
- 6.9. As propostas sem data serão consideradas como emitidas na data limite para entrega dos documentos / proposta.
- 6.10. As propostas assinadas por procuração deverão vir acompanhadas do respectivo instrumento, caso o mesmo ainda não tenha sido apresentado neste pregão eletrônico.
- 6.11. Em caso de incompatibilidade do valor especificado na proposta, entre o valor numérico e o escrito por extenso, prevalecerá o valor do segundo.
- 6.12. Serão corrigidos automaticamente quaisquer erros de soma e/ou multiplicação, bem como as divergências que porventura ocorrerem entre o preço unitário e o total do item, prevalecendo o unitário.
- 6.13. Atendidos todos os requisitos, será considerada vencedora a licitante que oferecer o **MENOR PREÇO GLOBAL**.
- 6.14. Informamos que o quantitativo presente na coluna “qntd.” do **Anexo - II Modelo de Descritivo da Proposta de Preços**, representa a quantidade máxima de cada item que poderá vir a ser adquirida.
- 6.15. Neste certame não será possível ofertar proposta com quantitativo inferior ao máximo previsto.
- 6.16. Serão desclassificadas as propostas que conflitem com as normas deste edital ou da legislação em vigor.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 9 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 6.17. A omissão de qualquer despesa necessária à perfeita realização do objeto será interpretada como não existente ou já incluída no preço, não podendo a empresa pleitear acréscimos. Da mesma forma, o preço apresentado deverá incluir todos os benefícios e despesas indiretos, os quais serão assim considerados. No caso de erros aritméticos, serão considerados pelo Agente, para fins de seleção e contratação, os valores retificados.
- 6.18. O licitante, ao enviar sua proposta, deverá preencher, em campo próprio do sistema eletrônico, as seguintes Declarações online, fornecidas pelo Sistema:
- 6.18.1. Declaração de que cumprem os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006 e posteriores alterações, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, quando for o caso;
- 6.18.2. Declaração de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação, salientando que e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei, e que sua proposta está em conformidade com as exigências do Edital.
- 6.19. As declarações exigidas neste edital e não disponibilizadas diretamente no sistema deverão ser confeccionadas e enviadas juntamente com os documentos de habilitação.
- 6.20. Declarações falsas, relativas ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta, sujeitarão a licitante às sanções previstas na lei 14.133/21, conforme Art. 155, inciso VIII.

7. DA ABERTURA DA SESSÃO

- 7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 7.2. O(a) Pregoeiro(a) verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.
- 7.2.1. Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.
- 7.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 7.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 7.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 7.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o(a) Pregoeiro(a) e os licitantes.
- 7.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 10 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 7.5.1. O lance deverá ser ofertado de acordo com o critério de disputa.
- 7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 7.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser **R\$ 00,10 (DEZ CENTAVOS)**.
- 7.9. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 7.10. A etapa de lances da sessão pública terá duração de **10 (dez) minutos** e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 7.11. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será automática e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 7.12. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.
- 7.13. Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.
- 7.14. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.15. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado (ou maior desconto), vedada a identificação do licitante.
- 7.16. No caso de desconexão com o(a) Pregoeiro(a), no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 7.17. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o(a) pregoeiro(a) persistir por tempo superior a **dez minutos**, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas, no mínimo, vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo(a) Pregoeiro(a) aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 7.18. O Critério de julgamento adotado será o menor preço (ou maior desconto), conforme definido neste Edital e seus anexos.
- 7.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 11 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 7.20. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas, as empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar Federal n.º 123, de 2006.
- 7.21. Nessas condições, as propostas de microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 7.22. A ME, EPP ou MEI melhor classificada, nos termos do item anterior, terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 7.23. Caso a microempresa, a empresa de pequeno porte ou o microempreendedor individual melhor classificado desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes na condição de ME, EPP ou MEI que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 7.24. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 7.25. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.
- 7.26. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei n.º 14.133, de 2021.
- 7.27. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.
- 7.28. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o(a) pregoeiro(a) deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.
- 7.28.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 7.28.2. O(a) pregoeiro(a) solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de **2 (duas) horas**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
- 7.28.3. É facultado ao(a) pregoeiro(a) prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo previsto no **item 7.28.2.**

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 12 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 7.29. Neste momento serão aceitos o registro de mais de um fornecedor ou prestador de serviço, desde que aceitem cotar o objeto em preço igual ao do licitante vencedor, assegurada a preferência de contratação de acordo com a ordem de classificação, em consonância com o Art. 82, inciso VII da Lei Federal nº 14.133/21.
- 7.29.1. O fornecedor ou prestador de serviço interessado, deverá se manifestar via chat, diretamente ao Pregoeiro, para que o mesmo possa adotar as ações necessárias.
- 7.30. Após a negociação do preço, o(a) Pregoeiro(a) iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

- 8.1. Encerrada a etapa de negociação, o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.
- 8.2. O licitante qualificado como produtor rural pessoa física deverá incluir, na sua proposta, os percentuais das contribuições previstas no art. 176 da Instrução Normativa RFB n. 971, de 2009, em razão do disposto no art. 184, inciso V da citada Instrução, sob pena de desclassificação.
- 8.3. Será desclassificada a proposta, ou o lance vencedor, que apresentar preço final superior ao(s) preço(s) máximo(s) fixado(s), desconto menor do que o mínimo exigido ou que apresentar preço manifestamente inexequível.
- 8.3.1. Considera-se inexequível a proposta que 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 licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.
- 8.4. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.
- 8.5. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.
- 8.6. O(a) Pregoeiro(a) poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 01:00 (Uma hora), sob pena de não aceitação da proposta.
- 8.6.1. É facultado ao(a) pregoeiro(a) prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.
- 8.6.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo (a) Pregoeiro(a), destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 13 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico.

- 8.7. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 8.8. Havendo necessidade, o(a) Pregoeiro(a) suspenderá a sessão, informando no chat a nova data e horário para a sua continuidade.
- 8.9. O(a) Pregoeiro(a) poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.
 - 8.9.1. Também nas hipóteses em que o(a) Pregoeiro(a) não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.
 - 8.9.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 8.10. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o(a) Pregoeiro(a) passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar Federal n.º 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.
- 8.11. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o(a) Pregoeiro(a) verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

9. DA HABILITAÇÃO

9.1. Da solicitação dos documentos:

- 9.1.1. Definido o resultado do julgamento, após a verificação de conformidade da proposta de que trata o **item 8** deste Edital, o Pregoeiro solicitará a documentação de habilitação disposta neste Edital ao licitante vencedor do item.
- 9.1.2. Será concedido o prazo máximo de **02 (duas) horas** a contar da convocação do Pregoeiro, a qual será realizada via sistema, através do chat do pregão, para que o licitante vencedor do item apresente os documentos de habilitação relacionados no **item 9.3.** deste Edital.
- 9.1.3. O não atendimento do item anterior quanto ao envio da documentação de habilitação, o licitante será inabilitado e poderá ser responsabilizado administrativamente pelas penas previstas no Art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2024.

9.2. Dos procedimentos e condições gerais relativas à apresentação dos documentos:

- 9.2.1. Os documentos de habilitação deverão ser enviados exclusivamente através do sistema eletrônico, obedecendo o prazo estipulado no **item 9.1.2.**, sob pena de inabilitação.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página **14** de **119**



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 9.2.1.1. Deverão ser insertos os documentos nos campos correspondentes do sistema, sendo permitido o envio de um ou mais arquivos, com tamanho máximo de 10 megabytes para cada um, os quais devem ser nomeados sem a utilização de qualquer acentuação e caracteres especiais, como exemplo "ç" (cedilha), sob o risco de ficarem ilegíveis e corrompidos.
- 9.2.2. A habilitação do licitante vencedor será verificada por meio do sistema, podendo os licitantes se utilizarem do SICAF ou do CRC do Município de Cajamar, nos documentos por ele abrangidos, conforme disposto no **item 9.4**.
- 9.2.2.1. Caso o licitante opte por utilizar SICAF ou o CRC do Município de Cajamar, a certidão deverá ser enviada por meio do sistema, quando solicitado pelo Pregoeiro, na forma estabelecida neste edital, devendo estar acompanhada inclusive dos documentos exigidos neste Edital que não estejam contemplados no SICAF ou CRC do Município de Cajamar, quando o caso.
- 9.2.3. Os documentos apresentados digitalmente no sistema são de responsabilidade do interessado, que responderá nos termos da legislação civil, penal e administrativa por eventuais inconsistências ou fraudes.
- 9.2.4. Os documentos digitalizados deverão corresponder ao original.
- 9.2.5. 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.
- 9.2.6. Caso a empresa interessada esteja dispensada por lei de qualquer dos documentos exigidos por este Edital, deverá apresentar declaração fundamentada neste sentido.
- 9.2.7. Serão aceitas certidões nos limites de sua validade. Quando não especificada qualquer validade na certidão, estas deverão ter sido expedidas num prazo não superior a 180 (cento e oitenta) dias.
- 9.2.8. A data considerada para validade das certidões será a prevista para abertura das propostas.
- 9.2.9. Em se tratando de filial, os documentos de regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.
- 9.2.10. As declarações, propostas ou outro documento que necessite assinatura, quando exigidos, deverão ser assinados por representante legal da licitante, devendo constar a identificação do signatário no documento e este ser acompanhado de documento que comprove o vínculo do referido representante junto a licitante.
- 9.2.11. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).

9.3. Dos documentos exigidos para habilitação:

9.3.1. Habilitação Jurídica, conforme o caso:

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 15 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 9.3.1.1. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- 9.3.1.2. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede; Microempendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 9.3.1.3. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal - SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 9.3.1.4. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.
- 9.3.1.5. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede;
- 9.3.1.6. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
- 9.3.1.7. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.3.2. Regularidade Fiscal, Social e Trabalhista:

- 9.3.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (**CNPJ**);
- 9.3.2.2. Certidão Conjunta Negativa de Débitos ou Certidão Conjunta Positiva com Efeitos de Negativa; relativos a Tributos Federais e à **Dívida Ativa da União** (expedidas pela Secretaria da Receita Federal);
- 9.3.2.3. Certidão Negativa OU Positiva com Efeitos de Negativa de **Tributos Mobiliários** (expedida pela Secretaria Municipal de Finanças), da sede da empresa;
- 9.3.2.4. Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS); por meio da apresentação do Certificado de Regularidade do **FGTS** (CRF);
- 9.3.2.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (**CNDT**); ou Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeitos de Negativa; em cumprimento à Lei Federal nº 12.440/2011 e à Resolução Administrativa TST nº 1470/2011;

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 16 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

9.3.2.6. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, por ocasião da participação neste certame, deverão apresentar toda a documentação exigida para fins de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista (mesmo que apresente alguma restrição);

9.3.2.6.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis – a contar da publicação da homologação do certame (prorrogáveis por igual período); para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito; e emissão de eventuais certidões negativas (ou positivas com efeito de certidões negativas);

9.3.2.6.2. A não regularização da documentação, no prazo previsto no edital implicará na decadência do direito à contratação; sem prejuízo das sanções previstas neste edital; procedendo-se à convocação dos licitantes para, em sessão pública, retomar os atos referentes ao procedimento licitatório.

9.3.3. Qualificação Econômico-Financeira:

9.3.3.1. Certidão Negativa de Falência, expedida pelo Distribuidor da sede da licitante, ou de seu domicílio, dentro do prazo de validade previsto na própria certidão, ou na omissão desta, com antecedência máxima de 90 (noventa) dias contados da sua apresentação.

9.3.3.1.1. No caso de empresa em Recuperação Judicial ou Extrajudicial, deve apresentar Plano de Recuperação já homologado pelo juízo competente e em pleno vigor, sem prejuízo de atendimento a todos os requisitos de habilitação econômico-financeira estabelecidos neste Edital.

9.3.4. Qualificação Técnica:

9.3.4.1. Apresentação de ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome e favor da empresa licitante, que comprove a aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível, em características com o objeto da licitação. Entende-se por atividade pertinente e compatível os seguintes parâmetros: serviços de implementação de chatbot (atendimento automático) por meio de integração com o mensageiro instantâneo WhatsApp Business API Oficial com o processamento de no mínimo a 350 mil mensagens de notificação ativa (TEMPLATE HSM - HIGH STRUCTURED MESSAGE) e/ou mensagens de sessão (DAU) de atendimento ativa/receptiva (SESSION MESSAGES) no intervalo de 12 meses. (O quantitativo mínimo de 350 mil mensagens refere-se ao proporcional de 50% do total de mensagens HSM e DAU do objeto).

9.3.4.2. A empresa LICITANTE deverá apresentar documentação que comprove ser proprietária do software proposto.

9.3.4.3. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 17 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 9.3.4.4. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, 6 (seis) meses do início de sua execução.
- 9.3.4.5. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.
- 9.3.4.6. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.
- 9.3.4.7. A critério do Contratante, conforme Art. 64 da Lei Nº 14.133/21, poderá haver diligências para complementação de informações técnicas.

9.3.5. Da prova conceito:

- 9.3.5.1. Definido um vencedor provisório do certame, o mesmo deverá submeter a solução ofertada a uma avaliação de conformidade do objeto ofertado, através da Etapa de Demonstração do Serviço, visando dar segurança mínima a contratação, conforme preconizado na Lei Federal nº 14.133/21;
- 9.3.5.2. O licitante provisoriamente declarado vencedor deve demonstrar a execução dos serviços, para fins de verificação do atendimento dos requisitos descritos neste Termo de Referência;
- 9.3.5.3. O licitante provisoriamente declarado vencedor deverá, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, a contar da data da convocação, apresentar à CONTRATANTE a Solução ofertada que poderá ser em nuvem do fornecedor;
- 9.3.5.4. A Licitante convocada poderá dispor de até 08 (oito) horas para apresentação da solução. Cada item e subitem relativos ao Termo de Referência deverá ser comprovado/apresentado e deverá ser imediatamente avaliada pela comissão avaliadora como “conforme” ou “não conforme”, com especial atenção às disposições constantes no Item 6 – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO. Um ou mais itens avaliados como “não conforme” implicará na imediata desqualificação da licitante não sendo necessário que a mesma dê continuidade à apresentação dos itens restantes.
- 9.3.5.5. A solução apresentada que não atender em sua totalidade a análise de amostra (prova de conceito) será considerada inapta, estando, portanto, desclassificada, sendo convocada a licitante seguinte na ordem classificatória para a realização de prova de conceito e assim sucessivamente até que uma das licitantes atenda plenamente as exigências do edital.
- 9.3.5.6. Os serviços apresentados na demonstração serão examinados e avaliados, em Ata, por servidores de Secretária Municipal de Modernização, Tecnologia e Inovação, designados para essa atividade;

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 18 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 9.3.5.7. Será considerada aprovada a solução que atender a todas as exigências contidas e efetuar a demonstração técnica, apresentando as condições mínimas de funcionalidade, performance, segurança e desempenho previstas neste Termo de Referência;
- 9.3.5.8. Ao final da Etapa de Demonstração do Serviço, a avaliação deverá ser encaminhada para o pregoeiro para as devidas providências.
- 9.3.5.9. A Etapa de Demonstração do Serviço consiste na validação dos requisitos mínimos exigidos neste Termo de Referência quanto aos aspectos fundamentais da solução ofertada, dentre os quais: requisitos técnicos solicitados; performance; padrão tecnológico e de segurança.

9.3.6. OBSERVAÇÃO:

- 9.3.6.1. Ficam alertadas as licitantes a também observarem as exigências/documentos constantes em ANEXO, bem como anexá-los no campo específico do sistema, para fins de habilitação.

9.4. Empresas cadastradas:

- 9.4.1. As empresas cadastradas que participem nessa condição deverão anexar no sistema o Certificado do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores do Governo Federal (SICAF), pertinente e compatível com o objeto da presente licitação, no limite de sua validade na data prevista para apresentação dos documentos.
- 9.4.1.1. Além da data de validade no Certificado de Registro Cadastral ou do SICAF, a licitante deverá observar se as certidões constantes no corpo do próprio Certificado se encontram dentro do seu prazo de vigência quando da entrega dos documentos para habilitação.
- 9.4.1.2. Se vigentes, deverão estar discriminadas no próprio certificado para conferência. As certidões a que se refere esta cláusula são: prova de regularidade para com as Fazendas Nacional (RFN/PGFN) e Estadual, a Justiça do Trabalho, o FGTS e a Falência.
- 9.4.1.3. Na hipótese de haver certidão(ões) apresentada(s) para o cadastramento da empresa que esteja(am) com seu prazo de validade expirado quando da entrega dos documentos para habilitação, caberá à licitante providenciar a devida atualização dessa(s) certidão(ões) e anexá-la(s) juntamente com os documentos para habilitação.
- 9.4.2. Além do Certificado de Registro Cadastral deste Município de Cajamar ou do SICAF, as empresas cadastradas deverão apresentar:
- 9.3.3.1. em CASO DE SICAF - (Certidão Negativa de Falência);
 - 9.3.4. (Atestado);
 - 9.3.5. (Outros documentos, se exigidos em Anexo)

9.5. Empresas na condição de beneficiárias:

- 9.5.1. Os Beneficiários, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, social e/ou trabalhista, exigidos no **item 9.3.2.** deste Edital, mesmo que apresente alguma restrição.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 19 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

9.5.2. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, social e/ou trabalhista, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis para sua regularização pelo BENEFICIÁRIO, após a declaração de vencedora, que ocorrerá pelo Pregoeiro através do chat, prorrogável por igual período, mediante requerimento do interessado, devidamente motivado e apreciado pela Administração, observadas as prescrições da Lei.

9.5.3. A não regularização da documentação implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação ou revogar a licitação.

9.6. Empresas estrangeiras que não funcionem no país:

9.6.1. Quando constar expressamente no Anexo deste Edital a permissão de participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

9.6.2. O licitante deverá ter procurador residente e domiciliado no Brasil, com poderes para receber citação, intimação e responder administrativa e judicialmente por seus atos, juntando o instrumento de mandato com os documentos de habilitação.

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

9.7. Procedimentos de verificação:

9.7.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro poderá verificar o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante consulta aos seguintes cadastros:

- a) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/pagina-interna/603245-ceis);
- b) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);
- c) Relação de apenados disponível no Portal do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo TCESP - (<https://www.tce.sp.gov.br/pesquisa-na-relacao-de-apanados>);
- d) SICAF - <https://www3.comprasnet.gov.br/sicaf-web/index.jsf>

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

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 20 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 9.7.2. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o **item 9.1.2**, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Agente de Contratação/Pregoeiro, a apresentação de novos documentos de habilitação para:
- A aferição das condições de habilitação da licitante decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame; e
 - Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;
- 9.7.2.1. A apresentação de documentos complementares ou substitutivos será realizada nos termos **do item 9.7.2.3**, e, findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação."
- 9.7.2.2. A verificação pelo Pregoeiro em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.
- 9.7.2.3. Na hipótese de que trata o inciso I do **item 9.7.2**, os documentos deverão ser apresentados em campo próprio do sistema, no prazo de **01 (uma) hora**, após solicitação do Pregoeiro, no chat da sessão, prorrogável por igual período, nas situações abaixo elencadas:
- por solicitação do licitante, mediante justificativa aceita pelo responsável pelo Pregoeiro; ou
 - de ofício, a critério do pregoeiro, quando constatado que o prazo estabelecido não é suficiente para o envio dos documentos exigidos em sede de diligência.
- 9.7.3. Na análise dos documentos de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, e lhes atribuirá eficácia para fins de habilitação.
- 9.7.4. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que tratam os **itens 9.7.2 e 9.7.3**, ou para realização de análise minuciosa dos documentos exigidos, o Pregoeiro informará no "chat" a nova data e horário para a continuidade da mesma.
- 9.7.5. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital de licitação.
- 9.7.6. Serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação dos licitantes convocados para a apresentação da documentação habilitatória, após concluídos os procedimentos de que trata o **9.7.3**.
- 9.7.7. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte será exigida nos termos do disposto no **item 9.5** deste Edital.
- 9.7.8. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página **21** de **119**



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

10. RECURSO

- 10.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante cada fase da sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso no **prazo de 15 (quinze) minutos**.
- 10.2. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante importará na decadência desse direito, ficando o Pregoeiro autorizado a prosseguir o certame e declarar a vencedora.
- 10.3. Diante da manifestação da intenção de recurso o Agente não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.
- 10.4. Recebida a intenção de interpor recurso pelo Agente, a licitante deverá apresentar as razões do recurso no prazo de 03 (três) dias úteis, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para, querendo, apresentar contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo da recorrente.
- 10.5. As razões e contrarrazões serão recebidas exclusivamente por meio de campo próprio no Sistema.**
- 10.6. Caberá ao Pregoeiro receber, examinar e instruir os recursos interpostos contra seus atos, podendo reconsiderar suas decisões ou, fazê-lo subir, devidamente informado à autoridade superior ao Agente, com competência para decidir recursos, para a decisão final.
- 10.7. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 10.8. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados.
- 10.9. Não serão conhecidos os recursos apresentados fora dos prazos, subscritos por representantes não habilitados legalmente ou não identificados no processo para responder pelo licitante.

11. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

- 11.1. O objeto deste certame será adjudicado ao vencedor por ato da autoridade competente.
- 11.2. Após a fase recursal (se houver), constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

12. FATURAMENTO, PAGAMENTO E RECURSOS:

- 12.1. O pagamento será realizado de forma parcelada, de acordo com as obrigações realizadas, ou seja, com base no quantitativo solicitado pela CONTRATANTE e efetivamente fornecido pela CONTRATADA.
- 12.2. O pagamento será efetuado após empenho e liquidação da despesa por meio de crédito em conta corrente indicada pelo fornecedor, no prazo de até 30 (trinta) dias consecutivos, mediante a apresentação de Nota Fiscal/Fatura, devidamente certificada pelo Setor responsável pelo recebimento da Secretaria solicitante;

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 22 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 12.3. Para fazer jus ao pagamento, a empresa deverá apresentar juntamente com o documento de cobrança:
- 12.3.1. Atualizações das certidões, que na ocasião estiverem vencidas, de regularidade junto ao Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, FGTS, negativa de débitos Federal, Estadual, Municipal e Trabalhista;
- 12.4. Nenhum pagamento será efetuado à empresa, enquanto houver pendência de liquidação de obrigação financeira, em virtude de penalidade ou inadimplência contratual;
- 12.5. Caso se faça necessária à reapresentação de qualquer Nota Fiscal/Fatura por culpa do contratado, o prazo de 30 (trinta) dias reiniciar-se-á a contar da data da respectiva reapresentação;
- 12.6. Não haverá, sob hipótese alguma, pagamento antecipado;
- 12.7. O preço apresentado na proposta será fixo e não sofrerá reajuste
- 12.8. Em atendimento a determinação da Receita Federal, os pagamentos a serem realizados, sofrerão a retenção do Imposto de Renda Retido na Fonte, de acordo com as regras da Instrução Normativa nº 1234/12 e suas alterações

13. DAS CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO

- 13.1. A(s) vencedora(s) estará(ão) obrigada(s) a celebrar as contratações que dela poderão advir, nas exatas condições estabelecidas no Ato Convocatório e em sua Proposta;
- 13.2. A contratação e as emissões de empenhos serão realizadas mediante celebração de Contrato Administrativo (ANEXO VI);**
- 13.3. A Vencedora deverá, no prazo de 03 (três) dias úteis contados da data da convocação, comparecer à sede do órgão Gestor para assinar e retirar o contrato;
- 13.4. O Termo de Contrato deverá ser assinado pelo representante legal da adjudicatária (diretor, sócio da empresa ou procurador) mediante apresentação do contrato social ou procuração e cédula de identidade do representante, uma vez comprovado o recolhimento dos emolumentos devidos e atendidas as exigências deste Edital;
- 13.5. Constituem também condições para a celebração da contratação:
- 13.5.1. Somente no caso de empresas em situação de recuperação judicial:
- 13.5.1.1. Apresentação de cópia do ato de nomeação do administrador judicial ou se o administrador for pessoa jurídica, o nome do profissional responsável pela condução do processo e, ainda, declaração, relatório ou documento equivalente do juízo ou do administrador, de que o plano de recuperação judicial está sendo cumprido;
- 13.5.2. Somente no caso de empresas em situação de recuperação extrajudicial:

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 23 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

13.5.2.1. Apresentação de comprovação documental de que as obrigações do plano de recuperação extrajudicial estão sendo cumpridas;

13.6. É facultado à Administração, quando a convocada não formalizar a contratação no prazo e condições estabelecidos, convocar as licitantes classificadas remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo, preferencialmente nas mesmas condições propostas pela empresa adjudicatária, ou revogar a licitação, independentemente da aplicação da penalidade prevista neste edital;

13.6.1. Na hipótese de convocação das licitantes classificadas remanescentes, deverão ser averiguadas, as condições de habilitação e demais exigências aplicáveis do ato convocatório, destas;

14. DAS DECLARAÇÕES

14.1. Os proponentes através do seu representante legal infra-assinado, deverão apresentar as declarações abaixo de forma unificada conforme **anexo V** ou separadas; em papel timbrado com indicação do subscritor:

- a) Declaro para os devidos fins e direito, sob as penas da lei que, atendendo a todos os requisitos de Habilitação, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que tiverem sido cometidos quando da preparação da mesma, não havendo fato impeditivo à nossa habilitação, sob pena de sujeição às penalidades previstas no Edital;
- b) Declaro, sob as penas da lei, não possuir qualquer relação de parentesco natural ou civil, na linha reta ou colateral, até o terceiro grau, inclusive parentesco por afinidade, aí abrangidos cônjuges ou companheiros, avós, pais, filhos, irmãos, tios e sobrinhos, alcançando, ainda, o parente colateral de terceiro grau do cônjuge ou companheiro, de quaisquer das pessoas ocupantes de cargo de direção, chefia ou assessoramento, em especial, do Prefeito Municipal, dos Vereadores, do Vice-Prefeito, dos Secretários Municipais, dos Chefes de Gabinete, do Procurador-Geral do Município ou cargo equivalente.
- c) Declaro para fins do disposto no inciso VI do art. 68 da Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprego menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprego menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal;
- d) Declaro que não possuo, em minha cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art.1º e no inciso III do art.5º da Constituição Federal;
- e) Declaro que, estou ciente do cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que, se aplicado ao número de funcionários da minha empresa, atendo às regras de acessibilidade previstas na legislação;
- f) Declaro sob as penas da Lei, que cumpro a cota de aprendizagem nos termos estabelecidos no artigo 116 da Lei nº 14.133 de 01 de abril de 2021;

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 24 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- g) Declaro que não fomos declarados inidôneos por ato do Poder Público ou fomos suspensos do direito de licitar ou contratar com a Administração Municipal;
- h) Declaro que não nos encontramos em processo de falência, concurso de credores, dissolução e liquidação;
- i) Declaro que não fomos punidos com suspensão do direito de licitar ou contratar com a Prefeitura municipal de Cajamar, desde que o ato tenha sido publicado no Diário Oficial da União, do Estado ou do Município, pelo Órgão que o praticou;
- j) Declaro que não temos qualquer participação societária ou temos sócios comum, independente da participação societária, com outra proponente;

14.2. A declaração de LGPD (Anexo X) deve ser entregue em papel timbrado com indicação do subscritor:

15. IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E PEDIDO DE ESCLARECIMENTO:

- 15.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.
- 15.2. A impugnação deverá ser enviada exclusivamente por meio eletrônico, em campo próprio do Sistema de licitações **ITEM 2**
- 15.3. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelo setor técnico competente, decidir sobre a impugnação no prazo de até 03 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.
- 15.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação de propostas.
- 15.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico, em campo próprio do Sistema.
- 15.6. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 15.7. A participação no certame, sem que tenha sido tempestivamente impugnado o presente Edital, implica na aceitação, por parte dos interessados, das condições nele estabelecidas.

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 16.1. Todas as referências de tempo deste edital correspondem ao horário de Brasília-DF.
- 16.2. Ocorrendo decretação de feriado ou outro fato superveniente que impeça a realização da sessão pública de abertura das propostas na data designada no edital, ela será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário, independentemente de nova comunicação.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 25 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 16.3. É facultado ao(a) pregoeiro(a) a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.
- 16.4. O licitante é responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, resultante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo(a) pregoeiro(a) ou pelo sistema, ainda que ocorra a sua desconexão.
- 16.5. A não apresentação de qualquer documento ou a apresentação com prazo de validade expirado implicará desclassificação ou inabilitação do licitante.
- 16.6. Os documentos que não mencionarem o prazo de validade serão considerados válidos por 90 (noventa) dias da data da emissão, salvo disposição contrária de Lei a respeito.
- 16.7. Os licitantes encaminharão os documentos exigidos nesta licitação exclusivamente por meio do sistema de que trata o **item 2**. O(a) pregoeiro(a), se julgar necessário, verificará a autenticidade e a veracidade do documento.
- 16.8. O(a) pregoeiro(a) poderá, no interesse público, relevar faltas meramente formais que não comprometam a lisura e o real conteúdo da proposta, podendo promover diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do procedimento licitatório, inclusive solicitar pareceres.
- 16.9. A realização da licitação não implica necessariamente a contratação total ou parcial do montante previsto, porquanto estimado, podendo a autoridade competente, inclusive, revogá-la, total ou parcialmente, por fatos supervenientes, de interesse público, ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação do interessado, mediante manifestação escrita e fundamentada, assegurado o contraditório e a ampla defesa, conforme dispõe o art. 71 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021.
- 16.10. **FORO.** Para dirimir quaisquer questões decorrentes desta licitação, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o Foro da Comarca de Cajamar/SP.
- 16.11. O edital encontra-se padronizado conforme § 1º do art. 25 da Lei Federal 14.133/21
- 16.12. Decreto que regulamenta a Lei Federal 14.133/2021 está disponível no site: <https://cajamar.sp.gov.br/decretos/decretos-municipais/decreto-7139-de-2024/>
- 16.13. Decreto que regulamentou as apurações de infrações e aplicação de sanções administrativas: <https://cajamar.sp.gov.br/decretos/decretos-municipais/decreto-7144-de-2024/>

Cajamar/SP, **23 de janeiro de 2025.**

BRUNO DI FRANCESCANTONIO

SECRETÁRIO DE MODERNIZAÇÃO, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página **26** de **119**



ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

MODALIDADE: Pregão Eletrônico

TIPO DE LICITAÇÃO: Menor preço Global

FORMA DE CONTRATAÇÃO: Contratação de Empresa Especializada

1 - OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de Sistema de Atendimento Digital Multicanal que permita a implementação de atendimento humano e automatizado (chatbot), na modalidade SAAS, pelo período de 12 (doze) meses, incluindo Implantação, Treinamento, Assistência Técnica, Aplicativos e provedor de mensagens oficial.

2 – JUSTIFICATIVA

2.1. A contratação do serviço de omni channel em nuvem (SaaS), integrado com ferramentas de mensagem (WhatsApp) e redes sociais, é fundamental para modernizar e agilizar a comunicação da Prefeitura Municipal de Cajamar com seus cidadãos. A escolha dessa solução, baseada em estudo técnico prévio, é motivada por vários fatores críticos para a administração pública.

2.2. Em primeiro lugar, a comunicação eficiente e em tempo real com os munícipes é essencial para melhorar a prestação de serviços públicos, facilitando o acesso à informação e o atendimento às demandas. O uso de múltiplos canais de comunicação, como WhatsApp e redes sociais, permite uma interação mais direta e ágil, alinhando-se às tendências tecnológicas atuais e às expectativas dos cidadãos, que buscam rapidez e conveniência nos serviços públicos.

2.3. A solução em nuvem oferece ainda a vantagem de ser escalável e flexível, atendendo à necessidade de um sistema robusto que suporte volumes crescentes de interações sem interrupções. A continuidade na prestação desse serviço é essencial, pois eventuais interrupções poderiam gerar impactos negativos nas atividades da Prefeitura, como atrasos no atendimento de solicitações ou falhas na comunicação com o público.

3 – DESCRIÇÃO

3.1. A quantidade de itens deverá obedecer às definições da tabela abaixo:

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

Item	Descrição	Und.	Qtd. Estimada (Mês)	Qtd Total (12 Meses)
01	Sistema de atendimento omnichannel com licenças de canais e atendentes ilimitados	Und.	1	12
02	Pacote com 20.000 atendimentos de Serviço	Und.	1	12
03	Pacote com 10.000 atendimentos de Marketing	Und.	1	12
04	Pacote com 20.000 atendimentos de utilidade	Und.	1	12
05	Serviço de Implantação, configuração e treinamento	Und.	N/A	1
06	Serviço de integração e desenvolvimento conforme demanda	HH	10	120

Itens 1, 2, 3, 4 - Parcela Fixa de uso mensal.

Item 5 - Valor unitário pago em uma única parcela.

Item 6 - Valor Hora/Homem para desenvolvimento de integrações e automatizações com os sistemas internos da CONTRATANTE via API, pagos sob demanda.

4 – FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

4.1. Brasileiros passam, em média, 10 horas na internet e o acesso a um smartphone está bem facilitado, em comparação com um computador ou um tablet. Isso ajudará na crescente demanda por

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 28 de 119



inclusão digital. E a Prefeitura do Município de Cajamar busca manter-se atualizada com as modalidades disponíveis de comunicação, facilitando o contato e aproximação com os munícipes.

4.2. O WhatsApp se tornou uma dessas ferramentas de inclusão digital. Por ser uma plataforma acessível, atraiu milhões de usuários. Quando começou a operar no Brasil, em 2009, o WhatsApp abriu as portas para o envio de mensagens de forma gratuita. A novidade foi um alento contra os altos preços cobrados na época por operadoras de celular por um único SMS. Atualmente, no Brasil, são 120 milhões de contas, sendo o segundo país no mundo em números de usuários. Além disso, 96% dos brasileiros usam o WhatsApp como seu meio predileto para mandar mensagens, acima de outros aplicativos, como o Instagram, por exemplo, que tem 88% de uso, e o Facebook, com 69%.

4.3. Com surgimento do WhatsApp Business, em 2018, empresas e órgãos públicos iniciaram uma crescente adesão ao WhatsApp como forma de se comunicar com clientes e usuários. O WhatsApp, portanto, passou de um mero espaço troca de mensagens para uma ferramenta de negócios ou um canal resolutivo para diversas demandas.

4.4. A escolha pelo WhatsApp se dá pelos elementos já supracitados e que são vantajosos em relação a outros aplicativos semelhantes, como o Telegram. A principal é a adesão. Enquanto, conforme já citado, o WhatsApp é usado por mais de 95% dos brasileiros, o Telegram é utilizado por apenas por 63%.

4.5. A versão Business do WhatsApp permite melhor controle das conversas, podendo elas serem categorizadas, permitindo respostas automáticas para agilizar o atendimento, evitando que os inscritos fiquem sem respostas por longos períodos.

4.6. Muitos atendimentos recebidos hoje podem ser resolvidos por uma atendente virtual (chatbot), sem a necessidade de interferência humana, desafogando assim os canais de telefonia e e-mail.

5 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

5.1. A solução escolhida, conforme estudo técnico já realizado, é a contratação de serviço em nuvem (SaaS) para o serviço de omni channel, já com a integração com a ferramenta de mensagem (WhatsApp) e com as principais redes sociais. A descrição da solução como um todo encontra-se exposta em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

5.2. A prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência deve ser prestada de forma contínua, ou seja, sem a sua interrupção, que poderia ocasionar prejuízos às atividades executadas pela Prefeitura Municipal de Cajamar.

5.3. Pelas razões expostas neste Termo de Referência, a contratação deverá ser de serviço contínuo, com prorrogações sucessivas de acordo com o disposto na Lei nº 14.133/2021.

5.4. Será prevista a contratação para 12 (doze) meses com prorrogações previstas na Lei nº 14.133/2021, desde que Contratante e Contratada estejam de comum acordo.

5.5. A metodologia de cálculo para fins de valor estimado e pagamento será o resultado do serviço executado, ou seja, a Contratada será remunerada exatamente de acordo com o serviço efetivamente executado.

5.6. O serviço a ser contratado enquadra-se na classificação de serviços comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

6 – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. Disponibilização do Serviço em Nuvem

6.1.1. A SOLUÇÃO será provida por meio de serviço de computação em nuvem (cloud computing), com acesso online, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela PROVEDORA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.

6.1.2. A CONTRATANTE disponibilizará aos seus usuários os dispositivos de acesso, acompanhados de sistema operacional e navegadores, sistema de diretório local para autenticação e acesso à Internet.

6.1.3. A SOLUÇÃO deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da CONTRATANTE por ela gerenciadas e armazenadas;

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 30 de 119



6.1.4. Considerando que os principais provedores de soluções baseadas em nuvem não comercializam diretamente para o Governo, será permitida a subcontratação.

6.2. Disponibilidade

6.2.1. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

6.2.2. Os serviços deverão estar disponíveis em 99,9% do tempo contratado, de modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço será de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) minutos.

6.2.3. Para cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço.

6.2.4. Não serão consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade da CONTRATANTE.

6.2.5. As interrupções previamente programadas pela PROVEDORA serão consideradas para o cômputo do período de indisponibilidade e deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.

6.2.6. Para validação e comprovação da disponibilidade da plataforma a mesma poderá ser visualizada através de “dashboard online” fornecido pela PROVEDORA.

6.2.7. Deverá permitir total administração do ambiente dos usuários e serviços disponibilizados através de uma única interface web.

6.2.8. Capacidade de usufruir 100% dos serviços oferecidos através de um navegador de internet.

6.2.9. Divulgação pública das ocorrências de interrupção ou indisponibilidade dos serviços disponibilizados.

6.2.10. A PROVEDORA deverá garantir no período do contrato o funcionamento dos serviços executados, salvos em caso de desastres ambientais e vandalismos.

6.2.11. A solução deverá estar instalada em Nuvem Pública no modelo SaaS (Software as a Service – Software como Serviço), respeitando todas as leis em vigor nas questões de Posse e Segurança de dados do setor público. Deve ser hospedada em Datacenter com certificação ISO/IEC 27001,

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



comprovado através de apresentação de certificado. O datacenter também deverá estar listado no CSA – Cloud Security Alliance como Trusted Cloud Provider.

6.2.12. A Tecnologia de hospedagem deverá contar com a possibilidade de aumento de recursos computacionais e de largura de banda de acordo com o crescimento das demandas de requisições, coibindo e ou prevenindo a paralização dos serviços por aumento repentino de utilizadores visando garantir o RESPONSE TIME da aplicação, sendo de total responsabilidade da CONTRATADA esse ajuste, não cabendo por ocasião dessa necessidade qualquer cobrança adicional à CONTRATANTE;

6.2.13. A solução deverá contar com dashboard somente leitura com os indicadores de performance em tempo real como: usuários conectados ao sistema, estatísticas e armazenamento em banco de dados;

6.2.14. A CONTRADA é responsável pelos backups e manutenção dos mesmos com periodicidade adequada para guarda de dados;

6.2.15. Em caso de vencimento ou rompimento unilateral do contrato, a CONTRATADA deve manter pelo prazo legal acesso somente consulta da CONTRATANTE a seus dados e relatórios das informações sem a necessidade de criação de infraestrutura própria para essa finalidade, pelo período mínimo de 30 dias;

6.2.16. A CONTRADA deverá fornecer em caso de necessidade de acesso VPN (Virtual Private Network) todo o suporte e demais equipamentos que se façam necessários para a conclusão e sucesso do fechamento do túnel VPN;

6.2.17. O sistema deverá gerar relatório de logs (registro) de cada acesso dos usuários ao sistema, deverá informar dados do dispositivo usado, data e o horário;

6.2.18. O sistema deverá gerar relatório de logs (registro) de todas as ações realizadas no sistema, esse relatório deverá ser disponibilizado de forma organizada que permita fácil localização das informações, com dados mínimos de qual usuário executou a ação, data e hora e qual ação realizou;

6.2.19. Todas as operações realizadas no sistema devem utilizar como base o relógio do servidor, não podendo utilizar o horário do computador e nem do dispositivo mobile (móveis). Considera-se padrão o horário de Brasília.

6.3. Desempenho

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



6.3.1. A SOLUÇÃO deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários e mensagens demandados pela CONTRATANTE, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados.

6.4. Atualização da Solução

6.4.1. Disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da SOLUÇÃO ofertada, durante a vigência do contrato, sem custo adicional.

6.5. Especificação Técnica e requisitos mínimos obrigatórios

6.5.1. Sistema de Gestão de atendimento multicanal (WhatsApp, Facebook, Instagram Direct, Telegram, Microsoft Teams, WebChat, Google Chat, E-Mail e SMS);

6.5.2. O sistema deve permitir gerenciar 8 ou mais canais de atendimento diferentes;

6.5.3. A interface da solução deve ser apresentada no idioma nativo brasileiro, ou seja, Português do Brasil;

6.5.4. O sistema deve oferecer suporte a multi-idioma;

6.5.5. O sistema deverá permitir integração com ferramenta de Inteligência Artificial Generativa, com o objetivo de aprimorar a tratativa durante o atendimento.

6.5.6. O sistema deve permitir a utilização dos sistemas de inteligência artificial do Google Dialogflow e do IBM Watson para automatização de diálogos (chatbot) com possibilidade de configuração das intenções a partir da plataforma multicanal;

6.5.7. O sistema deve possibilitar integração via API para realização de transcrição de áudio STT (speech to text);

6.5.8. O sistema deve possibilitar integração com o Google Analytics;

6.5.9. O sistema deve possibilitar integração com o Google Tag Manager;

6.5.10. O sistema deve possibilitar a criação de um “Chatbot” com respostas automáticas. As respostas devem ser inseridas e editadas pela contratante através de uma interface gráfica.

6.5.11. O sistema deverá ser capaz de realizar a análise de sentimento do usuário em tempo real durante o atendimento, permitindo a avaliação contínua das emoções e percepções do cliente. Além

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

disso, os resultados dessa análise devem ser apresentados em um dashboard, proporcionando uma visão clara e atualizada do feedback dos clientes, facilitando a tomada de decisões e a melhoria contínua dos serviços prestados;

6.5.12. O sistema deve possibilitar integração via API para tradução automática de idiomas;

6.5.13. Permitir criação de textos para respostas automáticas, podendo ser personalizado horário e informações do usuário. Ex.: “Bom dia José! Seu e-mail é: jose@minhaempresa.com.br?”;

6.5.14. Permitir criação de menus de atendimentos de pelo menos 5 níveis e no mínimo 10 opções em cada menu;

6.5.15. Permitir navegação no menu através do recurso: "Goto" (Ir para posição específica do fluxo);

6.5.16. Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o nome do operador que iniciou o atendimento;

6.5.17. Permitir monitorar os comentários e “Likes” de Posts do Facebook e dar a opção de responder de forma automática ou encaminhar para um atendente;

6.5.18. Permitir monitorar os comentários e “Likes” de Posts do Instagram e dar a opção de responder de forma automática ou encaminhar para um atendente;

6.5.19. O sistema deverá dispor de reconhecimento de imagens para a pré-validação de atendimentos utilizando imagens de documentos. Essa funcionalidade permitirá a verificação e validação de documentos fornecidos pelo cliente por meio de imagens, garantindo maior agilidade e precisão no processo de atendimento. O sistema deverá ser capaz de identificar e extrair informações relevantes dos documentos e armazenar essas informações em uma variável ou em um JSON, auxiliando na tomada de decisões e agilizando a resolução do atendimento de forma mais eficiente;

6.5.20. O sistema deverá realizar a integração do serviço de mensageria com o Microsoft Teams. Essa integração possibilitará a comunicação direta e fluida entre o sistema e a plataforma do Microsoft Teams, permitindo que as interações com os clientes possam ser conduzidas por meio desse canal de comunicação. Dessa forma, os atendentes poderão utilizar o Microsoft Teams para realizar atendimentos, receber notificações e interagir com o sistema de forma eficiente e integrada.

6.5.21. O sistema deverá possuir a capacidade de buscar a resposta mais adequada na base de conhecimento e elaborá-la de forma clara e eficiente. Além disso, será permitido ao operador revisar a resposta antes de enviá-la ao cliente. Essa funcionalidade assegurará que o sistema forneça respostas precisas e relevantes, agilizando o atendimento e garantindo a consistência das

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 34 de 119



informações fornecidas aos clientes. Ao permitir a revisão por parte do atendente, o sistema proporcionará um maior controle sobre as respostas, possibilitando uma interação mais personalizada e adequada às necessidades dos clientes.

6.5.22. Ao encerrar um atendimento, o sistema deve ser capaz de gerar automaticamente um resumo dos principais pontos da conversa, simplificando o registro e a análise do atendimento. Essa funcionalidade permitirá que os atendentes e supervisores obtenham uma visão concisa e abrangente do atendimento realizado, facilitando o acompanhamento do histórico do cliente e auxiliando na identificação de tendências e áreas de melhoria no serviço prestado. O resumo gerado de forma automática agilizará o processo de documentação, garantindo que informações relevantes sejam registradas de maneira eficiente e organizada.

6.5.23. Permitir a criação de políticas de Segurança e Privacidade das informações para atender à nova Lei Geral de Proteção de Dados LGPD, conforme abaixo:

6.5.23.1. Permitir login único (SSO – Single Sign On) através de protocolo SAML para autenticação via Google e Microsoft Azure AD;

6.5.23.2. Permitir o provisionamento automático de agentes e supervisores através de integração com Microsoft Azure AD, de forma que alterações realizadas no AD sejam refletidas automaticamente na solução proposta;

6.5.23.3. Permitir que a criação da senha seja realizada pelo próprio usuário do sistema;

6.5.23.4. Permitir a criação de políticas de senha segura, com possibilidade de determinação de número mínimo de caracteres, período de expiração das senhas, complexidade e histórico das senhas;

6.5.23.5. Permitir a realização de bloqueios de acesso após um determinado número de tentativas sem sucesso, com possibilidade de configurar a duração do bloqueio;

6.5.23.6. Permitir a utilização de ReCAPTCHA em caso de tentativas repetidas de login para identificar ataques de força bruta;

6.5.23.7. Permitir a realização de bloqueio por usuário, endereço IP ou ambos;

6.5.23.8. Permitir a visualização dos usuários e IP's bloqueados com a possibilidade de desbloquear ou bloquear permanentemente o usuário ou IP;

6.5.23.9. Permitir o controle de acesso via IP's com possibilidade de liberação de endereços IP via "access list" e "block list";

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

6.5.23.10. Permitir que os dados sensíveis dos contatos sejam ocultados dos atendentes;

6.5.23.11. Permitir a criação de padrões de informação que devem ser ocultadas, por exemplo, padrão para CPF XXX.XXX.XXX-XX, padrão para e-mail XXX@XXXXXX.XXX.XX, etc.;

6.5.23.12. Permitir o armazenamento de dados sensíveis de forma criptografadas no banco de dados interno do sistema;

6.5.23.13. Permitir a configuração de usuários do sistema com permissão para acessar ou não os dados sensíveis;

6.5.23.14. Permitir a restrição de equipes para atender a determinados canais de atendimentos;

6.5.23.15. Permitir a retirada de relatórios de auditoria relacionando todas as ações tratamento dos dados realizadas no sistema como: criação, alteração ou exclusão do sistema, contendo no mínimo as informações de: descrição do evento, usuário que realizou a ação, data e horário;

6.5.23.16. Permitir que o sistema registre e gerencie o consentimento (opt-in/opt-out) dos usuários do sistema, possibilitando ao administrador do sistema realizar esta ação manualmente, caso seja necessário;

6.5.24. Permitir capturar dado como nome, número de documento, endereço, etc., esta captura de dados deverá seguir os seguintes requisitos:

6.5.24.1. Perguntar sempre a informação ou somente a primeira vez que acessar a plataforma de atendimento;

6.5.24.2. Opção para confirmar a resposta (sim/não);

6.5.24.3. Resposta automática e personalizada para agradecer ao cliente por preencher a informação solicitada;

6.5.24.4. Opção para permitir ou proibir que o agente visualize informação;

6.5.24.5. Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados;

6.5.24.6. Permitir o envio de emojis na pergunta e na resposta automática;

6.5.24.7. Permitir selecionar horário de solicitação da pergunta;

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 36 de 119



6.5.24.8. Permitir selecionar se a informação fornecida é confidencial;

6.5.25. Permitir envio de mensagens em lote para grupos de contatos que autorizarem o recebimento (opt-in), com as seguintes possibilidades:

6.5.25.1. Possibilidade de escolha de quais canais enviarão as mensagens;

6.5.25.2. Envio de mensagens contendo texto, imagens, áudios ou vídeos, com adição de legendas;

6.5.25.3. Opção de seleção de horários e dias da semana para início e final do envio das mensagens;

6.5.25.4. Possibilidade de emissão de relatórios com os resultados finais do envio em lote;

6.5.26. Permitir a criação de uma “base de conhecimento” para utilização dos atendentes com as seguintes possibilidades:

6.5.26.1. As respostas de uso frequente deverão ser criadas pelo supervisor da equipe;

6.5.26.2. A criação das respostas deve ocorrer em interface gráfica;

6.5.26.3. O supervisor deve ter a possibilidade de disponibilizar a resposta para apenas uma equipe ou para todas;

6.5.26.4. As respostas devem poder ser cadastradas em texto, ou mídia, na forma de um arquivo que pode ser enviado como resposta, preferencialmente no formato pdf.

6.5.26.5. Os atendentes devem ter a possibilidade de pesquisar pelas respostas previamente cadastradas;

6.5.27. Permitir execução scripts personalizados no fluxo de atendimento;

6.5.28. Permitir uso de emojis;

6.5.29. Permitir adicionar tabulações, para classificar o atendimento;

6.5.30. Permitir a criação automática de protocolo de atendimento;

6.5.31. Permitir a exibição do nome do atendente nas mensagens enviadas;

6.5.32. Permitir a realização de pesquisa de satisfação ao final do atendimento, atribuindo uma nota para o atendente;

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 6.5.33.** Permitir restrição de horários em que os atendentes podem se logar no sistema com horário inicial e final de expediente;
- 6.5.34.** Permitir a criação de grupos de horários para definição de horário comercial, fora de expediente e feriados;
- 6.5.35.** Permitir o roteamento dos atendimentos baseados nos grupos de horários;
- 6.5.36.** Permitir a visualização unificada do histórico de atendimentos, ou seja, deverá mostrar na mesma tela todas as conversas anteriores independente do canal de origem;
- 6.5.37.** A plataforma de atendimento deverá permitir configuração por grupo de agentes conforme a seguir:
- 6.5.37.1.** Uso de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;
 - 6.5.37.2.** Transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento ou personalizar mensagem informando que não
 - 6.5.37.3.** Restringir quais atendimentos "conversas" deverão aparecer como histórico do agente;
 - 6.5.37.4.** Visualizar histórico somente do atendimento atual, dos grupos que o agente esta logado ou geral (todo o histórico);
 - 6.5.37.5.** Timeout, configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão;
 - 6.5.37.6.** Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;
 - 6.5.37.7.** Permitir mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
 - 6.5.37.8.** Permitir personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento;
 - 6.5.37.9.** Importar lista de contatos para atendimento exclusivo do grupo;
- 6.5.38.** Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal;
- 6.5.39.** Permitir importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;
- 6.5.40.** Permitir "opt-in/opt-out" onde o cliente habilita ou desabilita o interesse em receber informações da instituição;

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 38 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

6.5.41. Permitir integração com central telefônica possibilitando discar para o cliente diretamente da plataforma de atendimento (click-to-call);

6.5.42. A plataforma deve ser em "nuvem" com acesso seguro HTTPS;

6.5.43. O sistema deve permitir a personalização do painel de monitoramento do supervisor (dashboards);

6.5.44. Permitir que o gestor monitore os atendimentos com as seguintes opções:

6.5.44.1. Monitoramento apenas do grupo de atendimento que está sob sua supervisão;

6.5.44.2. Agentes e seus respectivos atendimentos;

6.5.44.3. Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento;

6.5.44.4. Transferir atendimento;

6.5.44.5. Finalizar o atendimento;

6.5.44.6. Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível;

6.5.44.7. Visualizar duração do atendimento;

6.5.44.8. Visualizar grupo de atendimento;

6.5.44.9. Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento;

6.5.45. Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento;

6.5.46. Permitir o monitoramento e estatísticas do consumo mensal de mensagens:

6.5.46.1. Contratadas;

6.5.46.2. Enviadas;

6.5.46.3. Recebidas;

6.5.46.4. Enviadas e Recebidas;

6.5.46.5. Recebidas por agente;

6.5.46.6. Enviadas por agente;

6.5.46.7. Enviadas pelo administrador;

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 39 de 119



6.5.46.8. Enviadas pelo sistema;

6.5.47. Permitir o monitoramento e estatísticas do armazenamento do espaço em nuvem contratado:

6.5.47.1. Limite disponível;

6.5.47.2. Espaço em uso;

6.5.47.3. Espaço disponível;

6.5.47.4. Consumo por mídias (Imagem, Vídeo, Áudio e Documentos);

6.5.48. Permitir relatórios:

6.5.48.1. Permitir a criação de relatórios personalizados;

6.5.48.2. Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;

6.5.48.3. Total global por mensagens e atendimentos;

6.5.48.4. Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (tme);

6.5.48.5. Por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (tma);

6.5.48.6. Pausas por atendente;

6.5.48.7. Tabulações de finalização de atendimento;

6.5.48.8. Por protocolo;

6.5.48.9. Por atualizações no sistema;

6.5.48.10. Por entrada de dados no fluxo de atendimento;

6.5.48.11. Por conversas entre agentes;

6.5.48.12. Por nota de atendimento;

6.5.48.13. Permitir que os relatórios possam ser exportados em arquivos CSV ou XLSX;

6.5.49. Permitir integração com WhatsApp Business API;

6.5.50. Disponibilizar suporte 24x7x365 da solução;

6.5.51. Permitir integrações com outros sistemas por meio de Webservice ou API REST;

6.5.52. Disponibilizar manual de integração;

6.5.53. Permitir criação de landing page para acesso rápido aos canais de atendimento;

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 6.5.54. Permitir criação de lista de palavras para não inicialização do fluxo de atendimento;
- 6.5.55. Proibir o envio do agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada;
- 6.5.56. Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente;
- 6.5.57. Permitir criação de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa;
- 6.5.58. Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:
 - 6.5.58.1. Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
 - 6.5.58.2. Atendimento de todos os canais em única tela;
 - 6.5.58.3. Visualizar informações do contato que está em atendimento;
 - 6.5.58.4. Visualizar mensagens pré-definidas;
 - 6.5.58.5. Permitir o agente usar recurso de codinome para acesso direto em sua fila de espera e não necessite passar por menu para ser atendido;
 - 6.5.58.6. Enviar emoji;
 - 6.5.58.7. Convidar outro agente para participar do atendimento;
 - 6.5.58.8. Transferir atendimento para outro agente;
 - 6.5.58.9. Anexar mídia (Arquivo, Imagens, Documentos e Áudios);
 - 6.5.58.10. Chat interno;
 - 6.5.58.11. Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;
 - 6.5.58.12. Visualizar histórico de conversas anteriores;
 - 6.5.58.13. Permitir pausar o atendimento não interrompendo os em curso;
 - 6.5.58.14. Permitir configurar mensagens personalizadas a serem enviadas quando o atendente estiver em pausa;
 - 6.5.58.15. Permitir editar nome do contato em atendimento;
 - 6.5.58.16. Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido;
 - 6.5.58.17. Permitir o logout automático do atendente depois de um período, configurável, de inatividade;
 - 6.5.58.18. Permitir busca de contatos a partir do nome do contato ou número de telefone;

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 41 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 6.5.59.** Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento;
- 6.5.60.** Permitir chamadas de vídeo quando demandadas pelo atendente ou pelo cliente, durante a chamada de vídeo deve ser possível o compartilhamento de tela e gravação do atendimento.
- 6.5.61.** Deve ser possível ao cliente entrar na chamada de vídeo sem precisar se autenticar no sistema, digitando apenas o seu nome, não deve haver limite de tempo nas chamadas de vídeo.
- 6.5.62.** Permitir a comunicação interna entre todos os usuários do sistema, seja atendentes ou supervisores, pelo próprio sistema e sem custos para a contratante;
- 6.5.63.** O sistema de possuir uma API própria que possa ser consumida por sistemas externos e possibilitar no mínimo as seguintes ações:
- 6.5.63.1.** Listar, criar, visualizar e atualizar atendentes;
 - 6.5.63.2.** Listar, criar, visualizar e atualizar equipes de atendimento;
 - 6.5.63.3.** Listar, criar, visualizar e atualizar contatos;
 - 6.5.63.4.** Listar, criar, visualizar e atualizar canais de atendimento;
 - 6.5.63.5.** Listar, criar, visualizar e atualizar atendentes na plataforma;
 - 6.5.63.6.** Listar e visualizar os atendimentos em andamento na plataforma;
 - 6.5.63.7.** Enviar mensagens;
 - 6.5.63.8.** A API dever ser documentada e apresentar a forma de autenticação para geração do Token;
- 6.5.64.** O sistema deve possuir um APP (aplicativo) disponível nas plataformas IOS e Android de forma o atendente possa:
- 6.5.64.1.** Visualizar a fila de espera dos atendimentos;
 - 6.5.64.2.** Realizar os atendimentos;
 - 6.5.64.3.** Iniciar novos atendimentos;
 - 6.5.64.4.** Possibilidade de enviar áudio e arquivos de mídia;
 - 6.5.64.5.** Ter acesso à base de conhecimento com respostas previamente cadastradas;
 - 6.5.64.6.** Possibilidade de transferência do atendimento para outro atendente;

Subscriber	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 42 de 119



6.5.64.7. Realizar conversas de suporte com outros atendentes da mesma equipe através do aplicativo;

6.5.64.8. Efetuar login e logout de suas equipes de atendimento;

6.5.64.9. Possibilidade de classificar o atendimento ao seu término;

6.5.64.10. Entrar no modo pausa;

6.5.64.11. Criar novos contatos;

6.5.64.12. Pesquisar por contatos existentes;

6.6. Mensagens

6.6.1. O fornecedor do Sistema de Atendimento Digital Multicanal deverá utilizar, para troca de mensagens de WhatsApp, a API Oficial do WhatsApp através de um BSP “Business Solution Provider” e comprovar ser parceiro oficial do WhatsApp.

6.6.2. O fornecedor deverá considerar o consumo médio mensal estimado limitando-se à quantidade total de mensagens previstas para toda a duração do contrato, independentemente do canal de comunicação a ser utilizado.

6.6.3. O fornecedor deverá disponibilizar os seguintes tipos de mensagens para todos os canais de atendimento:

6.6.3.1. Mensagens de Sessão

6.6.3.2. As mensagens de sessão, ou “Session Messages” deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo WhatsApp.

6.6.3.3. As mensagens deverão ser do tipo texto livre.

6.6.3.4. Todas as mensagens recebidas do contato externo serão consideradas mensagens de sessão.

6.6.3.5. Sempre que um contato enviar uma mensagem para a CONTRATANTE haverá a abertura ou prolongamento da sessão.

6.6.3.6. A duração de uma sessão deve ser de 24 horas contadas a partir da última mensagem recebida do contato externo.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

6.6.3.7. As mensagens de enviadas pela CONTRATANTE serão consideradas como Mensagem de Sessão somente quando enviadas para responder a um contato dentro da sessão, ou seja, em até 24 horas da última mensagem do contato.

6.6.3.8. Mensagens de Modelo (template)

6.6.3.9. As mensagens ativas baseadas em modelo, ou “Template Messages” deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo WhatsApp.

6.6.3.10. Serão consideradas mensagens ativas baseadas em modelo, ou simplesmente, mensagens de modelo, todas as mensagens ativas enviadas pela CONTRATANTE fora de uma Sessão aberta pelo contato externo.

6.6.3.11. As mensagens de modelo deverão obedecer ao padrão HSM (High Structured Messages).

6.6.3.12. As mensagens de modelo ativas deverão ser enviadas apenas aos contatos que realizarem a pré-aprovação para recebimento de mensagens ativas (OPT-IN).

6.6.3.13. As mensagens poderão ser constituídas de texto, emoji, formatação específica do WhatsApp (negrito, itálico, etc.) e com campos variáveis os quais serão substituídos automaticamente no ato do envio da mensagem.

6.6.3.14. As mensagens de modelo deverão ser pré-aprovadas pelo WhatsApp.

6.6.3.15. O fornecedor deverá assessorar este Órgão nas aprovações junto ao WhatsApp.

6.6.3.16. O envio dos modelos de mensagens (templates) para aprovação do WhatsApp deverá ocorrer de dentro do sistema proposto.

6.6.3.17. Os modelos (templates) que forem aprovados deverão ficar disponíveis para comunicação ativa da CONTRATANTE com seus contatos externos.

6.6.3.18. Os modelos de mensagem deverão possibilitar a inclusão de botões de ação, listas e demais opções de interatividade disponíveis pelo WhatsApp.

6.6.4. O fornecedor deverá entregar um relatório mensal com as seguintes informações para comprovação da utilização por demanda:

6.6.4.1. Relatório com o total de mensagens consumidas e tarifadas no período;

6.6.4.2. Total diário de envio de mensagens ativas (template HSM);

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 44 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

6.6.4.3. Total diário de envio/recepção de mensagens de atendimento (session message);

6.6.4.4. Total mensal de mensagens (template HSM) tarifadas;

6.6.4.5. Total mensal de mensagens de atendimento (session message) tarifadas;

6.6.4.6. Deverá apresentar o custo unitário por mensagem de sessão ativa ou receptiva (session messages) composto por 4 casas após a vírgula;

6.6.4.7. Deverá apresentar o custo unitário por mensagem ativas (template HSM) composto por 4 casas após a vírgula;

6.6.5. Ficará a cargo da CONTRATANTE:

6.6.5.1. Assegurar o status de empresa verificada junto ao Facebook;

6.6.5.2. Informar ao fornecedor do sistema o número de identificação do Gerenciador de Negócios de sua página do Facebook;

6.6.5.3. Informar o número de telefone a ser utilizado na API Oficial do WhatsApp;

6.6.5.4. Informar o nome de exibição que será utilizado;

6.7. Serviços de Implantação

6.7.1. A implantação do sistema deve contemplar os seguintes pontos:

6.7.1.1. Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;

6.7.1.2. Configuração dos canais de atendimento (WhatsApp, facebook, etc.) conforme informações disponibilizadas pela CONTRATANTE;

6.7.1.3. Criação das contas de administradores e supervisores;

6.7.1.4. Criação dos grupos de atendimento;

6.7.1.5. Criação dos atendentes;

6.7.1.6. Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;

6.7.1.7. Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;

6.7.2. Durante as fases de implantação a CONTRATADA além do atendimento remoto e em formato de EAD, deverá atender de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE, o atendimento

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 45 de 119



presencial contempla treinamentos e demais atividades e devem ter uma quantidade mínima de horas a ser distribuídas entre as atividades conforme abaixo:

6.7.2.1. Fase 1 - Administradores e Helpdesk: Deverá ter no mínimo 4 (quatro) horas presenciais, as demais horas podem ser atendidas remotamente/EAD;

6.7.2.2. Fase 2 - Usuários e atendentes: Deverá ter no mínimo 2 (duas) horas presenciais, as demais horas podem ser atendidas remotamente/EAD;

6.7.3. Os treinamentos deverão ser do tipo teórico-prático com manuais de treinamento atualizados e que reflita, de forma atualizada, a SOLUÇÃO fornecida;

6.7.4. Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA;

6.7.5. Devem ser realizados para a equipe técnica e para os usuários da CONTRATANTE, em todos os itens necessários à utilização adequada da SOLUÇÃO, bem como na operação e administração da SOLUÇÃO fornecida, incluindo todos os softwares e equipamentos que compõem a SOLUÇÃO;

6.7.6. Treinamento de administrador

6.7.6.1. Objetiva a transmissão dos conhecimentos necessários para que a equipe técnica da CONTRATANTE suporte o funcionamento da SOLUÇÃO;

6.7.6.2. Deverão ser entregues arquivos, apresentações ou material audiovisual para o treinamento dos usuários;

6.7.6.3. O treinamento para administrador será presencial e ministrado nas dependências da CONTRATANTE, terá a carga horária de no mínimo 4 (quatro) horas, podendo ser dividido em 2 (dois) módulos se necessário, para uma turma de até 16 (dezesesseis) pessoas a critério da CONTRATANTE;

6.7.6.4. Ao término de cada turma, exceto para usuário final, deverão ser entregues atestados de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático;

6.7.7. Treinamento para a equipe de Supervisor

6.7.7.1. O treinamento deverá habilitar no mínimo 16 (dezesesseis) técnicos para pleno atendimento dos produtos, com carga horária de no mínimo de 2 (duas) horas, em duas turmas (manhã e tarde), abordando os seguintes temas:

6.7.7.1.1. Fundamentos da SOLUÇÃO;

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



6.7.7.1.2. Overview dos conceitos e definições do projeto;

6.7.7.1.3. Motivações para a mudança, Arquitetura, Níveis de Serviço, etc.;

6.7.7.1.4. Treinamento sobre as funcionalidades de monitoramento em tempo real e relatórios do sistema;

6.7.7.1.5. Capacitar à equipe com relação aos produtos disponibilizados;

6.7.7.1.6. Identificar funcionalidades dos produtos, procedimentos de administração básica, principais problemas e soluções e verificar se os scripts estão coerentes.

6.7.8. Treinamento de Atendentes

6.7.8.1. O treinamento para os agentes será presencial e ministrado nas dependências da CONTRATANTE, terá a carga horária de no mínimo 1 (hum) hr para cada turma, podendo ser dividido em módulos, se necessário, para uma turma de até 20 (vinte) pessoas, abordando os seguintes temas:

6.7.8.1.1. Fundamentos da SOLUÇÃO;

6.7.8.1.2. Motivações para a mudança, Arquitetura, Níveis de Serviço;

6.7.8.1.3. Treinamento sobre as funcionalidades: login, logoff, fila de atendimento, anexar documentos, histórico de atendimentos, respostas frequentes, encerramento de atendimento;

6.7.8.2. Após o treinamento presencial, para usuário final também poderá haver treinamentos via web (não presencial);

6.8. Serviços de integração e desenvolvimento

6.8.1. O fornecedor deverá considerar um valor de Homem/Hora de serviços profissionais para desenvolvimento de integrações com os sistemas da CONTRATANTE;

6.8.2. As horas serão utilizadas conforme a demanda e poderão não ser utilizadas em sua totalidade;

6.8.3. Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos da CONTRATANTE para realização dos atendimentos de forma automatizada;

6.8.4. As integrações deverão ser realizadas via API (Application Programming Interface) REST;

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



6.8.5. O sistema deverá possuir documentação pronta das especificações de APIs, tendo ainda ambiente para realizar as operações com os parâmetros necessários definidos, bem como ambiente de teste onde as aplicações podem ser alteradas sem interferir no meio de produção. Assim sendo possível realizar as operações de mudanças experimentais que vão garantir o bom funcionamento da solução, evitando danos que possam prejudicar o sistema.

6.8.6. Todas as informações sobre link de acesso, método de autenticação, token de segurança e etc. serão disponibilizadas pela CONTRATANTE;

7 – SUSTENTABILIDADE

7.1. A solução proposta pela Prefeitura de Cajamar é totalmente digital, não envolvendo o uso de materiais físicos ou recursos que impactem o meio ambiente. Por ser baseada em tecnologia de comunicação e gestão eletrônica, a iniciativa elimina a necessidade de documentos impressos, reduzindo significativamente o consumo de papel e outros insumos tradicionais. Dessa forma, o impacto ambiental negativo é inexistente, reforçando o compromisso da Prefeitura com práticas sustentáveis e a preservação do meio ambiente.

8 – SUBCONTRATAÇÃO

8.1. Para assegurar o controle de qualidade e a consistência dos serviços prestados, não será permitida a subcontratação de nenhuma parte dos serviços contratados.

9 – GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

9.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei Federal nº 14.133, de 2021, no percentual de 5% (cinco por cento) e nas condições descritas nas cláusulas do contrato, no prazo de 10 (dez) dias úteis.

10 – VISTORIA

10.1. Não se aplica a este Termo de Referência, pois as condições e requisitos do projeto não demandam a realização de vistoria.

11 – PROVA DE CONCEITO

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

11.1. Definido um vencedor provisório do certame, o mesmo deverá submeter a solução ofertada a uma avaliação de conformidade do objeto ofertado, através da Etapa de Demonstração do Serviço, visando dar segurança mínima a contratação, conforme preconizado na Lei Federal nº 14.133/21;

11.2. O licitante provisoriamente declarado vencedor deve demonstrar a execução dos serviços, para fins de verificação do atendimento dos requisitos descritos neste Termo de Referência;

11.3. O licitante provisoriamente declarado vencedor deverá, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, a contar da data da convocação, apresentar à CONTRATANTE a Solução ofertada que poderá ser em nuvem do fornecedor;

11.4. A Licitante convocada poderá dispor de até 08 (oito) horas para apresentação da solução. Cada item e subitem relativos ao Termo de Referência deverá ser comprovado/apresentado e deverá ser imediatamente avaliada pela comissão avaliadora como “conforme” ou “não conforme”, com especial atenção às disposições constantes no Item 6 – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO. Um ou mais itens avaliados como “não conforme” implicará na imediata desqualificação da licitante não sendo necessário que a mesma dê continuidade à apresentação dos itens restantes.

11.5. A solução apresentada que não atender em sua totalidade a análise de amostra (prova de conceito) será considerada inapta, estando, portanto, desclassificada, sendo convocada a licitante seguinte na ordem classificatória para a realização de prova de conceito e assim sucessivamente até que uma das licitantes atenda plenamente as exigências do edital.

11.6. Os serviços apresentados na demonstração serão examinados e avaliados, em Ata, por servidores de Secretária Municipal de Modernização, Tecnologia e Inovação, designados para essa atividade;

11.7. Será considerada aprovada a solução que atender a todas as exigências contidas e efetuar a demonstração técnica, apresentando as condições mínimas de funcionalidade, performance, segurança e desempenho previstas neste Termo de Referência;

11.8. Ao final da Etapa de Demonstração do Serviço, a avaliação deverá ser encaminhada para o pregoeiro para as devidas providencias.

11.9. A Etapa de Demonstração do Serviço consiste na validação dos requisitos mínimos exigidos neste Termo de Referência quanto aos aspectos fundamentais da solução ofertada, dentre os quais: requisitos técnicos solicitados; performance; padrão tecnológico e de segurança.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página **49** de **119**



12 – MODELO DE EXECUÇÃO

12.1. Prazo e Vigência do Contrato

12.1.2. O desenvolvimento dos serviços deve iniciar após a assinatura do contrato, sendo esse vigente por 12 (doze) meses com prorrogações previstas na Lei nº 14.133/2021, devendo sua entrega ocorrer no prazo de 30 (trinta) dias a contar da emissão da ordem de serviço.

12.2 Local de Entrega dos Serviços

12.2.1. Os serviços deverão ser disponibilizados à Secretaria Municipal de Modernização, Tecnologia e Inovação.

12.3. Acordo de Níveis de Serviço (SLAs)

12.3.1. Fica o SLA definido como métrica mensurável para os compromissos e obrigações da CONTRATADA.

12.3.2. Esses acordos estabelecem padrões claros e mensuráveis em relação ao tempo de resposta, disponibilidade, desempenho e outros aspectos críticos dos serviços contratados. Eles são elaborados para assegurar que as expectativas dos clientes internos e externos sejam atendidas de forma consistente.

12.3.3. A CONTRATADA deve obedecer aos SLAs descritos na tabela abaixo para o serviço de acesso à internet de acordo com a severidade do incidente e prazo para solução.

NÍVEL	DESCRIÇÃO	TEMPO
-------	-----------	-------

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



CRÍTICA	O sistema está fora de operação ou há um impacto crítico nas operações dos negócios. Plataforma de serviço parada ou impactando diretamente grande parte dos serviços.	2 horas
ALTA	Quando o problema impacta, sem paralisar, uma função ou atividade vital do negócio, sem prejuízos imediatos;	4 horas
MÉDIA	O sistema está funcionando com pequenos problemas sem impacto direto na operação. Prioridade dada ao problema que tem pouco impacto na operação do sistema, sem quebra de funcionalidade ou de operação.	De 1 a 5 dias úteis
BAIXA	A performance operacional do sistema está prejudicada, mas todos os serviços continuam em funcionamento. O problema tem pouco ou nenhum impacto na operação do sistema, sem quebra de funcionalidade ou de operação.	De 5 a 20 dias úteis

12.6. Atendimento a LGPD

12.6.1. As partes deverão cumprir a Lei no 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

12.6.2. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

12.6.3. A CONTRATADA deverá assegurar total conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018) em todas as atividades relacionadas ao desenvolvimento, manutenção e hospedagem do site e aplicativo. Para tanto, a contratada deverá:

12.6.3.1. Utilizar medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger os dados pessoais tratados contra acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

12.6.3.2. Garantir a transparência no tratamento dos dados pessoais e facilitar o exercício dos direitos dos titulares, como acesso, correção, exclusão, portabilidade, e revogação de consentimento, conforme previsto pela LGPD.

12.6.3.3. Coletar apenas os dados pessoais estritamente necessários para o desenvolvimento e funcionamento adequado do site e aplicativo, evitando a coleta e o processamento de dados excessivos ou desnecessários.

12.6.3.4. Assegurar que os dados pessoais sejam tratados somente mediante o consentimento dos titulares ou em conformidade com as bases legais previstas na LGPD, e que o tratamento seja realizado exclusivamente para as finalidades informadas aos titulares.

12.6.3.5. Estar preparada para demonstrar, a qualquer momento, no prazo fixado pelo Contratante (prorrogável justificadamente) que todas as práticas de tratamento de dados pessoais estão em conformidade com a LGPD, através de documentação apropriada, auditorias internas e externas, e relatórios de impacto à proteção de dados.

12.6.3.6. Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

12.6.4. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

12.6.5. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

13 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E CONTRATANTE

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 52 de 119



13.1. Contratada

13.1.1. A CONTRATADA se compromete a cumprir as obrigações abaixo descritas, além daquelas decorrentes direta ou indiretamente do presente contrato:

- a) A CONTRATADA deverá prestar os serviços objeto do presente contrato, conforme solicitação do CONTRATANTE, e de acordo com a proposta apresentada.
- b) Deverão ser respeitadas as descrições dos serviços definidas no Termo de Referência.
- c) Emitir Nota Fiscal/Fatura dos serviços realizados, que será enviada ao CONTRATANTE por conta própria ou por terceiro, acompanhado de relatório de medição dos serviços prestados;
- d) Agilizar a imediata correção das falhas apontadas pelo CONTRATANTE, concernente a execução do presente contrato;
- e) Responsabilizar-se pelos encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, e comerciais resultantes da execução do contrato.
- f) Declarar estar em dia com as obrigações trabalhistas, previdenciárias e fundiárias.
- g) Responsabilizar-se pela segurança do trabalho de seus funcionários e pelos atos por eles praticados, bem como por eventuais danos pessoais e materiais causados a terceiros no período de prestação de serviços ao CONTRATANTE, inclusive durante a locomoção e transporte de equipamentos e pessoal aos locais de trabalho.
- h) Responder, a qualquer tempo, pela qualidade dos serviços prestados.
- i) Comparecer, sempre que solicitada, a sede da fiscalização, em horário por esta estabelecido, a fim de receber instruções ou participar de reuniões, que poderão realizar-se em outros locais.
- j) Observar, no decorrer do Contrato, todos os termos da Lei Federal no.14.133/21 e normas complementares.
- k) Manter, durante a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação, qualificação e condições de assinatura do contrato exigidas por ocasião da licitação que precedeu este ajuste, obrigando-se, ainda, a comunicar a unidade requisitante, toda e qualquer alteração dos dados cadastrais, para atualização, podendo a Administração requerer a sua comprovação, a qualquer tempo, durante a vigência do contrato.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

l) A CONTRATADA é responsável por danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da Administração.

13.2. Contratante

- a) Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidores especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- b) Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- c) Pagar à Contratada, em havendo êxito na ação judicial, o valor resultante da prestação do serviço, após trânsito em julgado e recebimento do valor atualizado a ressarcir;
- d) Fornecer as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- e) Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.

14 – MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

14.1. 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.

14.2. 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.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página **54** de **119**



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

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

14.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

15 – FISCALIZAÇÃO

A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos sustestitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

15.1 Fiscalização Administrativa

15.1.1. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

15.1.2. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



- Fiscal Titular: Felipe Nunes Antonio
- Fiscal Suplente: Rosiane Rosa Correa de Lima Mariano

15.2 Fiscalização Técnica

15.2.1. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

15.2.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º);

15.2.3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

15.2.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

15.2.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

15.2.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.

- Fiscal Titular: Gustavo Cardoso Aparecido

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



- Fiscal Suplente: Rômulo Guitarrari Azzone

16 – GESTOR DE CONTRATO

16.1. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

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

16.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

16.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

16.5. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



16.6. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

16.7. O gestor do contrato deverá enviar a documentação ao setor de pertinente para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

➤ Gestor: Bruno Di Francescantonio

17 – CRITERIOS DE MEDIÇÃO

17.1. Recebimento

17.1.2. Os serviços prestados serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no momento da entrega de cada etapa ou funcionalidade do sistema, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente. O responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato procederá à verificação posterior de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta apresentada.

17.1.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, caso estejam em desacordo com as especificações descritas no Termo de Referência e na proposta. Neste caso, as correções deverão ser realizadas no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da notificação da contratada, sem custos adicionais e sem prejuízo da aplicação de penalidades cabíveis.

17.2. Liquidação

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

17.2.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 30 úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

17.2.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

17.2.3. 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:

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

17.2.4. 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;

17.2.5. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado das comprovações da regularidade fiscal, e poderá ser constatada por meio de

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página **59** de **119**



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

17.2.6. A Administração poderá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

17.2.7. Constatando-se, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

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

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

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

17.3. Prazo De Pagamento

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página **60** de **119**



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior.

17.4. Forma De Pagamento

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

17.4.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

17.4.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

17.4.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

17.4.5. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

18 – CRITERIOS DE SELEÇÃO DE FORNECEDOR

18.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 61 de 119



18.2 Regime de Execução

18.2.1. O regime de execução será realizado por meio de ordens de serviço emitidas pela Secretaria de Modernização, Tecnologia e Inovação. Após a solicitação de uma tarefa, a contratada deverá mensurar e estimar as horas necessárias para a execução do projeto. Essas estimativas deverão ser apresentadas à Prefeitura Municipal de Cajamar para autorização. Após a conclusão das atividades, a contratada será responsável por entregar um relatório detalhado que inclua as horas efetivamente empenhadas e um resumo do desenvolvimento realizado.

18.3 Forma De Fornecimento:

O fornecimento do objeto será conforme cronograma definido pela Secretaria de Modernização, Tecnologia e Inovação.

18.4 Critérios de Aceitabilidade de Preços

18.4.1 Os preços apresentados pelos fornecedores serão avaliados conforme os seguintes critérios:

18.4.1.1. Os valores devem estar alinhados com o orçamento disponível para o projeto. Propostas com valores excessivos em relação ao orçamento serão desclassificadas.

18.4.1.2. O fornecedor deve fornecer uma justificativa clara e detalhada para os preços propostos, incluindo a divisão de custos e despesas. A aceitabilidade será baseada na transparência e razoabilidade dessas justificativas.

18.5 Forma de Seleção

18.5.1. A seleção do fornecedor será baseada na combinação dos seguintes critérios:

18.5.1.1 Avaliação da proposta técnica, incluindo a experiência da empresa, as qualificações da equipe, a adequação das soluções propostas aos requisitos do projeto e a abordagem para desenvolvimento e suporte.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

18.5.1.2. Avaliação das propostas financeiras em conformidade com o orçamento e critérios de aceitabilidade de preços.

18.5.1.3 Consideração da experiência prévia do fornecedor em projetos similares e a capacidade técnica demonstrada.

19 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes do presente acordo correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento conforme as seguintes Fichas Orçamentárias:

- **Ficha 869:** Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica - Secretaria Municipal Modernização, Tecnologia e Inovação.

20 – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1. A aplicação das sanções de natureza pecuniária e restritivas de direitos, a que se referem os artigos 156 da Lei 14.133, com as alterações dela decorrentes, obedecerá às normas estabelecidas neste contrato;

20.2. A inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, bem como a execução irregular ou com atraso injustificado, tem como consequência a aplicação combinada das penalidades de natureza pecuniária e restritivas de direitos, previstas em lei.

20.3. As sanções deverão ser aplicadas de forma gradativa, obedecidos aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e mediante regular processo administrativo, garantida a prévia defesa.

20.4. Configurado o descumprimento de obrigação contratual, a contratada será notificada da infração e da penalidade correspondente para, no prazo de cinco dias úteis apresentarem defesa.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página **63** de **119**



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

20.5. Recebida a defesa, a Autoridade competente deverá se manifestar, motivadamente, sobre o acolhimento ou rejeição das razões apresentadas, concluindo pela imposição ou não de penalidade.

20.6. Da decisão caberá recurso no prazo de cinco dias úteis.

20.7. Garantida a prévia defesa, a inexecução total ou parcial do contrato, assim como a execução irregular ou com atraso injustificado, sujeitará o contratado à aplicação das seguintes sanções:

a) Advertência.

b) Multa.

c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Municipal por prazo não superior a dois anos.

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos da punição ou até que seja promovida a reabilitação.

20.8. A pena de advertência deve ser aplicada a título de alerta para a adoção das necessárias medidas corretivas, no intuito de evitar a aplicação de sanções mais severas, sempre que o contratado descumprir qualquer das obrigações assumidas ou desatender a determinações do(s) Fiscal (ais) do Contrato(s).

20.9. A multa prevista no item “b” será:

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página **64** de **119**



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

20.9.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença

20.9.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida

20.9.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida

20.9.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato;

20.9.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

20.9.6. Por descumprimento das SLAs

	Ocorrência	Valor	Aplicação
A	Por descumprimento de prazo estipulado para solução de incidentes de Severidade CRÍTICA, conforme item 12.3.3	4% do valor mensal do contrato	Por ocorrência

Subscriber	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 65 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

	Por descumprimento de prazo estipulado para solução de incidentes de Severidade CRÍTICA, conforme item 12.3.3	1% do valor mensal do contrato	Por Hora de Atraso
B	Por descumprimento de prazo estipulado para solução de incidentes de Severidade ALTA, conforme item 12.3.3	2% do valor mensal do contrato	Por ocorrência
	Por descumprimento de prazo estipulado para solução de incidentes de Severidade ALTA, conforme item 12.3.3	0,5% do valor mensal do contrato	Por hora de atraso
C	Por descumprimento de prazo estipulado para solução de incidentes de Severidade MÉDIA, conforme item 12.3.3	1% do valor mensal do contrato	Por ocorrência
	Por descumprimento de prazo estipulado para solução de incidentes de Severidade MÉDIA, conforme item 12.3.3	0,25% do valor mensal do contrato	Por hora de atraso
D	Por descumprimento de prazo estipulado para solução de incidentes de Severidade BAIXA, conforme item 12.3.3	1% do valor mensal do contrato	Por ocorrência
	Por descumprimento de prazo estipulado para solução de incidentes de Severidade BAIXA, conforme item 12.3.3	0,25% do valor mensal do contrato	Por dia de atraso

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 66 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

20.10. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si;

20.11. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

20.12. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.

20.13. As sanções previstas acima poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados;

20.14. Também ficam sujeitas às penalidades, as empresas ou profissionais que:

20.15. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

20.16. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

20.17. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página **67** de **119**



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

20.18. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021.

20.19. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do município, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa e cobrados judicialmente:

20.20. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

20.21. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade;

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página **68** de **119**



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

ANEXO II - MODELO DE DESCRITIVO DA PROPOSTA DE PREÇOS;

Referente pregão eletrônico 03/2025

Dados da Licitante		
Denominação:		
Endereço:		
CEP:	Fone:	
E-Mail:		CNPJ:

Objeto: CONTRATAÇÃO de empresa especializada para fornecimento de Sistema de Atendimento Digital Multicanal que permita a implementação de atendimento humano e automatizado (chatbot), na modalidade SAAS, pelo período de 12 (doze) meses, incluindo Implantação, Treinamento, Assistência Técnica, Aplicativos e provedor de mensagens oficial., conforme **Anexo I – TERMO DE REFERÊNCIA**.

ITEM	DESCRIÇÃO	QNTD	MARCA	V. UNITÁRIO	V. TOTAL

Havendo divergência no descritivo licitado constante no código da plataforma utilizada e o descritivo constante no modelo de Planilha Proposta Comercial, **PREVALECERÁ** o descritivo constante no Termo de Referência Anexo I.

A apresentação da Proposta será considerada como indicação bastante de que inexistem fatos que impeçam a participação da licitante neste certame. E não será admitida cotação inferior à quantidade prevista no Edital.

DADOS BANCÁRIOS PARA PAGAMENTO:

Banco: Agência: Conta Corrente:

Obs.: a conta deverá ser no CNPJ da favorecida.

DADOS PARA ASSINATURA DO CONTRATO:

Nome do Responsável:

Cargo: RG: CPF:

Data de Nascimento: / /

Endereço Residencial:

E-mail Institucional:

E-mail Pessoal:

Subscriber	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 69 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

Tel. Residencial:

Tel. Comercial:

Celular:

1. A validade da proposta é de [xxxx] [xxxx] dias.
2. A empresa vencedora é responsável pela qualidade e integridade do produto durante o período de validade e, inclusive, pelo seu transporte. Constatado qualquer problema, cabe ao Contratado efetuar a troca do produto nos termos do Edital e da legislação vigente.
3. O preço unitário estimado para o objeto encontra-se com a carga tributária completa. Nas operações previstas com o benefício do ICMS, na proposta de preço, o valor não pode ser maior do que o máximo UNITÁRIO estimado para o item.
4. O arrematante atesta o atendimento das exigências técnicas conforme Anexo I do Edital.
5. O arrematante DECLARA que, para fins do disposto no § 1.º do art. 63 da Lei Federal n.º 14.133/2021, a proposta 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 desta proposta.

Local: _____, _____, de _____ de _____.

Assinatura

(assinatura e identificação do representante legal/procurador da proponente)

Nome: _____ RG: _____ Cargo: _____

Nota: Este Modelo deverá ser impresso em papel timbrado da empresa licitante, com indicação do seu subscritor.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página **70** de **119**



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

ANEXO III - DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA E ATUAÇÃO CONFORME AO MARCO LEGAL ANTICORRUPÇÃO

Eu _____ (nome completo); RG n° _____; Representante Legal da _____ (denominação da pessoa jurídica); CNPJ n° _____; DECLARO, sob as penas da lei (especialmente o artigo 299 do Código Penal Brasileiro), que:

- a) A proposta apresentada foi elaborada de maneira independente e o seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado ou discutido com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- b) A intenção de apresentar a proposta não foi informada ou discutida com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- c) O licitante não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- d) O conteúdo da proposta apresentada não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório antes da adjudicação do objeto;
- e) O conteúdo da proposta apresentada não foi, no todo ou em parte, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante relacionado, direta ou indiretamente, ao órgão licitante antes da abertura oficial das propostas;
- f) O representante legal do licitante está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.
- g) O licitante não possui cônjuge, companheiro ou parente, consanguíneo ou afim, até o terceiro grau civil, inclusive, nalinha reta ou colateral, de autoridades do Executivo e/ou Legislativo Municipal ou de servidor investido em cargo de direção, chefia ou assessoramento da mesma pessoa jurídica.

DECLARO, ainda, que a pessoa jurídica que represento conduz seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei Federal nº 12.846/2013, tais como:

I – prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II- comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 71 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

III – comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

IV – no tocante a licitações e contratos:

- a) Frustar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;*
- b) Impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;*
- c) Afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;*
- d) Fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;*
- e) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;*
- f) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou*
- g) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico – financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;*

V- Dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgão, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema nacional.

A empresa cumpre plenamente as exigências e os requisitos de habilitação previstos no instrumento convocatório do Pregão Eletrônico realizado pela Prefeitura do Município de Cajamar; inexistindo qualquer fato impeditivo de sua participação neste certame.

Local: _____, _____ de _____ de 20XX.

Assinatura

Local: _____, _____ de _____ de 20XX.

Assinatura

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 72 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

ANEXO IV - MODELO DE PROCURAÇÃO

OUTORGANTE: XXXXXXXX, pessoa jurídica de direito privado, neste ato representado por XXXXXXXX,, portador da Carteira de Identidade n.º XXXXXXXX,, CPF n.º XXXXXXXX,, residente e domiciliado na Rua XXXXXXXX, n.º XXXXXXXX, Cidade XXXXXXXX, Estado XXXXXXXX, CEP XXXXXXXX.

OUTORGADO: XXXXXXXX, portador da Carteira de Identidade n.º XXXXXXXX, e do CPF n.º XXXXXXXX, residente e domiciliado no(a) XXXXXXXX, n.º XXXXXXXX, Cidade XXXXXXXX, Estado XXXXXXXX, CEP XXXXXXXX.

PODERES: Por este instrumento, o OUTORGANTE confere ao OUTORGADO os mais amplos e gerais poderes, para em seu nome representá-lo no (a) Pregão Eletrônico n.º XXXX/XXXX, podendo para tanto protocolar e receber documentos, assinar declarações, propostas e contratos de fornecimento, interpor recurso, efetuar e efetivar lances no pregão, enfim, todos os atos necessários ao fiel e cabal cumprimento deste mandato.

Local: _____, _____, de _____ de _____.

OUTORGANTE

A procuração deverá ser acompanhada de cópia do documento oficial de identidade do outorgado

Nota: Este Modelo deverá ser impresso em papel timbrado da empresa licitante, com indicação do seu subscritor.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 73 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

ANEXO V - MODELO DE DECLARAÇÃO;

XXXXXXXXXX, inscrito no CNPJ n.º XXXXXXXXXXXX, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) XXXXXXXXXXXX, portador(a) da Carteira de Identidade n.º XXXXXXXXXXXX e do CPF n.º XXXXXXXXXXXX, **DECLARA**, para os devidos fins, que tem pleno conhecimento das regras contidas no edital de licitação e que possui as condições de habilitação previstas no edital, bem como:

- a) Declaro para os devidos fins e direito, sob as penas da lei que, atendendo a todos os requisitos de Habilitação, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que tiverem sido cometidos quando da preparação da mesma, não havendo fato impeditivo à nossa habilitação, sob pena de sujeição às penalidades previstas no Edital;
- b) Declaro, sob as penas da lei, não possuir qualquer relação de parentesco natural ou civil, na linha reta ou colateral, até o terceiro grau, inclusive parentesco por afinidade, aí abrangidos cônjuges ou companheiros, avós, pais, filhos, irmãos, tios e sobrinhos, alcançando, ainda, o parente colateral de terceiro grau do cônjuge ou companheiro, de quaisquer das pessoas ocupantes de cargo de direção, chefia ou assessoramento, em especial, do Prefeito Municipal, dos Vereadores, do Vice-Prefeito, dos Secretários Municipais, dos Chefes de Gabinete, do Procurador-Geral do Município ou cargo equivalente.
- c) Declaro para fins do disposto no inciso VI do art. 68 da Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprego menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprego menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal;
- d) Declaro que não possuo, em minha cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art.1º e no inciso III do art.5º da Constituição Federal;
- e) Declaro que, estou ciente do cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que, se aplicado ao número de funcionários da minha empresa, atendo às regras de acessibilidade previstas na legislação;
- f) Declaro sob as penas da Lei, que cumpro a cota de aprendizagem nos termos estabelecidos no artigo 116 da Lei nº 14.133 de 01 de abril de 2021;
- g) Declaro que não fomos declarados inidôneos por ato do Poder Público ou fomos suspensos do direito de licitar ou contratar com a Administração Municipal;
- h) Declaro que não nos encontramos em processo de falência, concurso de credores, dissolução e liquidação;

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 74 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- i) Declaro que não fomos punidos com suspensão do direito de licitar ou contratar com a Prefeitura municipal de Cajamar, desde que o ato tenha sido publicado no Diário Oficial da União, do Estado ou do Município, pelo Órgão que o praticou;
- j) Declaro que não temos qualquer participação societária ou temos sócios comum, independente da participação societária, com outra proponente;

Local: _____, _____, de _____ de _____.

Assinatura

(Assinatura e identificação do representante legal/procurador da proponente)

Nota: Este Modelo deverá ser impresso em papel timbrado da empresa licitante, com indicação do seu subscritor.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 75 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

ANEXO VI - MINUTA DE CONTRATO

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CAJAMAR

(Processo Administrativo nº.....)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº/...., QUE FAZEM ENTRE SI O MUNICÍPIO DE CAJAMAR, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE
..... E

O **MUNICÍPIO DE CAJAMAR** por intermédio da Secretaria Municipal de, com sede na Praça José Rodrigues do Nascimento, na cidade de Cajamar /Estado São Paulo, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 46.523.023/0001-81, neste ato representado(a) pelo(a) Secretário Municipal de, (nome), doravante denominado CONTRATANTE, e o(a), inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por (nome e função no contratado), conforme atos constitutivos da empresa **OU** procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico n. .../..., mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços contínuos de, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1					
2					

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 76 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

3					
...					

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. O Edital da Licitação;

1.3.3. A Proposta do contratado;

1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de contados do(a), podendo ser prorrogado de acordo com os [artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.](#)

2.1.1. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

3.1 A O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato, bem como aos (preencher com disposições do edital)

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1 Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1 O valor mensal da contratação é de R\$ (.....), perfazendo o valor total de R\$ (.....).

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 77 de 119



5.2 No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

6.1 O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes, encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE

7.1 Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em / / (DD/MM/AAAA).

7.2 Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice IPCA/IBGE (ou outro índice que venha a substituí-lo), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4 No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5 Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

7.6 Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.7 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



7.8 O reajuste será realizado por apostilamento

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1 São obrigações do Contratante:

8.2 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.3 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.4 Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.5 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.6 Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#);

8.7 Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato;

8.8 Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.9 Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

8.10 Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

8.10.1 A Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.11 Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

8.12 Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

8.13 A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1 A contratada obriga-se cumprimento de cota de aprendizes, em seu percentual mínimo de 5% (cinco por cento), conforme determinação do artigo 429 da CLT e artigo 116 da Lei nº 14.133/2021;

9.2 A Contratante poderá fiscalizar a Contratada, solicitando comprovação do cumprimento das disposições contidas no subitem.

9.3 O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.4 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor ([Lei nº 8.078, de 1990](#));

9.5 Comunicar ao contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 80 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

9.6 Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.7 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.8 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.9 Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.10 Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;

9.11 Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.

9.12 Paralisar, por determinação do contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 81 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

9.13 Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.14 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.15 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

9.16 Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do contratante;

9.17 Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

9.18 Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução deste contrato;

9.19 Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

9.20 Submeter previamente, por escrito, ao contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

9.21 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 82 de 119



CLÁUSULA DÉCIMA- OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1 As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), regulamentada pelo Decreto Municipal nº 6.884, de 28 de dezembro de 2022, quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2 Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3 É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4 A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5 Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6 É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7 O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8 O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9 O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



10.10 Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.10.1 Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11 O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12 Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO (art. 92, XII e XIII)

11.1 Não haverá exigência de garantia contratual da execução; **ou, competira a autoridade competente eleger uma das modalidades previstas no artigo 96, § 1º, da Lei Federal nº 14.133, de 2021, observados eventuais parâmetros previstos no edital da licitação.**

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. As penalidades administrativas são aquelas previstas na Lei Federal nº 14.133, de 2021, concomitantemente com as disposições do Decreto Municipal nº 7.144, de 2024.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1 O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contratantes.

13.2 O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



13.2.1 A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.2.2 Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.3 O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.3.1 Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139](#) da mesma Lei.

13.3.2 A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.3.2.1 Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.4 O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.4.1 Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.4.2 Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.4.3 Indenizações e multas.

13.5 A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

14.1 Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

14.2 O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.3 Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

- I. Unidade Executora:
- II. Função/Sub-função:
- III. Programa:
- IV. Projeto/Atividade/Oper.Especia:
- V. Classificação Econômica:
- VI. Destinação do Recurso:
- VII. Ficha:

15.2 A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

16.1 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](#) – e normas e princípios gerais dos contratos.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 86 de 119



CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1 Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#).

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA ANTICORRUPÇÃO

18.1 Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – FORO

19.1 Fica eleito o Foro da Comarca de Cajamar/SP para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21](#).

[Local], [dia] de [mês] de [ano].

Representante legal do CONTRATANTE

Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1-

2-

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

ANEXO VII - MINUTA DE PEDIDO DE FORNECIMENTO



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAJAMAR

PRAÇA JOSÉ RODRIGUES DO NASCIMENTO, 30 - CENTRO - CAJAMAR/ SP - CEP: 07750-020

CNPJ: 46.523.023/0001-81

Departamento de Compras e Contratos

Data: / /

Emitido por:

Página / /

Sistema CECAM

PEDIDO DE COMPRA

Nº/Ano Pedido: - Data: / /

Modalidade: - Nº/Ano: /

Fundamento Legal: -

Contrato Nº/Ano Solicitação:

Proc. Adm.: / Nº Proc. Pagto:

Aplicação: utilização pela ADMINISTRAÇÃO DIRETA E AUTÁRQUICA do Município de Cajamar

Justificativa:

Tipo de Objeto:

Objeto:

Nome/ Razão Social:

CPF/CNPJ:

Endereço:

Telefone E-mail:

Local de Entrega/Serviço:

Endereço:

Prazo de Entrega:

Condição de Pagamento:

Responsável:

Observação:

Os Materiais/Serviços que não estiverem de acordo com este pedido serão DEVOLVIDOS. O número deste pedido deverá constar em sua NOTA FISCAL.

Emitido para: PREFEITURA MUNICIPAL DE CAJAMAR

CPNJ: 46.523.023/0001-81

Endereço: PRAÇA JOSÉ RODRIGUES DO NASCIMENTO, CENTRO - CAJAMAR - SP - 07750-020

Telefone:

Queira fornecer a esta ENTIDADE/INSTITUIÇÃO, o(s) bens/serviços abaixo especificados:

Assinam:

O pedido / /:

Centro de Custo: Infantil - GERAL - PODER EXECUTIVO -

Sequência	Produto/Serviço	U.M.	Qty.	VI. Unit.	VI. Líquido

Ficha	Dotação Orçamentária	Dest. Recurso	Categoria Econômica	Valor

Total por Centro de Custo

Total Geral

CAJAMAR, de de

CPF:

CPF:

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 88 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

ANEXO VIII - SANÇÕES.



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

DECRETO Nº 7.144, DE 9 DE FEVEREIRO DE 2024

PUBLICADO NO
D.O.M
Edição nº: 1133
Data: 09 / 02 / 2024

“ESTABELECE REGRAS E DIRETRIZES PARA APURAÇÃO DE INFRAÇÕES E APLICAÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS AOS LICITANTES E EMPRESAS CONTRATADAS, NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL, NOS TERMOS DA LEI FEDERAL Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”

DANILO BARBOSA MACHADO, Prefeito do Município de Cajamar, Estado de São Paulo, no exercício de suas atribuições legais, especialmente as que lhe são conferidas pelo art. 86, incisos li e VIII, da Lei Orgânica do Município, e

Considerando as disposições da Lei Federal nº 14.133, de 2021, que dispõe sobre Licitações e Contratos Administrativos, regulamentada, em âmbito Municipal pelo Decreto nº 7.139, de 05 de fevereiro de 2024;

Considerando a necessidade de estabelecer regras e diretrizes para apuração de infrações e aplicação de sanções administrativas, nos termos da Lei Federal nº 14.133, de 2021; e

Considerando, por fim, o que consta no Processo Administrativo nº 1.294/2024.

DECRETA:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Seção I Objeto e âmbito de aplicação

Art. 1º Este Decreto regulamenta o procedimento de apuração de infrações e aplicação de sanções administrativas aos licitantes e empresas contratadas, nos termos dos artigos 155 a 163, da Lei Federal nº 14.133, de 2021, no âmbito da Administração Direta e Indireta do Município de Cajamar.

Parágrafo único. Os órgãos da Administração Indireta ficarão sujeitos às regras deste Decreto, no que couber, podendo editar regulamentos complementares em razão das peculiaridades da entidade, desde que não conflitem com as disposições da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

Art. 2º Os órgãos e entidades da Administração Direta, autárquica e fundacional, quando executarem recursos da União decorrentes de transferências voluntárias, deverão observar as regras vigentes que regulamentam o respectivo procedimento em âmbito federal, exceto nos casos em que a lei, a regulamentação específica ou o termo de transferência dispuser de forma diversa sobre as contratações com os recursos do repasse.

Handwritten initials and numbers: "A 2" and "20"

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 89 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

Decreto nº 7.144/2024- fls. 02

Seção II Definições

Art. 3º Para os efeitos do disposto neste Decreto, considera-se:

I – descumprimento de pequena relevância: descumprimento de obrigações ou deveres instrumentais ou formais que não impactam objetivamente na execução do contrato, bem como não causem prejuízos à Administração.

II – multa compensatória: aplicada nas hipóteses de descumprimento de obrigações contratuais, sendo estabelecida em razão do grau de importância da obrigação desatendida, na forma prevista em instrumento convocatório ou contrato, objetivando-se a compensação das eventuais perdas nas quais a Administração tenha incorrido.

III – multa de mora: aplicada nas hipóteses de atraso injustificado na execução do contrato, na forma prevista em instrumento convocatório ou contrato, conforme art. 162 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

CAPÍTULO II DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 4º Ao licitante ou contratado responsável pelas infrações administrativas dispostas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, serão aplicadas as seguintes sanções, observado o devido processo legal e assegurados o contraditório e a ampla defesa:

I - advertência;

II - multa;

a) compensatória;

b) de mora.

III - impedimento de licitar e contratar;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

§ 1º A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas neste Decreto.

§ 2º As sanções previstas nos incisos I, III e IV deste artigo poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II, alínea "a".

Art. 5º A sanção de advertência será aplicada como instrumento de diálogo e correção de conduta nas seguintes hipóteses, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave:

20
f

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 90 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

Decreto nº 7.144/2024- fls. 03

I – descumprimento de pequena relevância;

II – inexecução parcial de obrigação contratual.

Art. 6º A sanção de multa compensatória será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, calculada na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato, não podendo ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor contratado, observando-se os seguintes parâmetros:

I - de 0,5% (cinco décimos por cento) a 1% (um por cento) do valor contratado, para aquele que:

- a) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- b) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

II - 10% (dez por cento) sobre o valor contratado, em caso de recusa do adjudicatário em efetuar o reforço de garantia contratual;

III - 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela do objeto não executada, em caso de inexecução parcial do contrato;

IV - 20% (vinte por cento) sobre o valor contratado, em caso de:

- a) apresentação de declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- b) fraude à licitação ou prática de ato fraudulento na execução do contrato;
- c) comportamento inidôneo ou fraude de qualquer natureza;
- d) prática de atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- e) prática de ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- f) entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminua-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas;
- g) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- h) dar causa à inexecução total do objeto do contrato.

A 4
2

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 91 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

Decreto nº 7.144/2024- fls. 04

Parágrafo único. Nos contratos e atas que ainda não foram celebrados, o percentual de que trata este artigo para cálculo da multa compensatória incidirá sobre o valor estimado da contratação.

Art. 7º O valor da multa de mora ou compensatória aplicada será:

I – retido dos pagamentos devidos pelo órgão ou entidade, inclusive pagamentos decorrentes de outros contratos firmados com o contratado;

II – desconto do valor da garantia prestada;

III – pago por meio de Documento de Arrecadação Municipal (DAM); ou

IV – cobrado judicialmente.

Art. 8º Será aplicada a sanção de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, observando-se os parâmetros estabelecidos, aos responsáveis pelas seguintes infrações:

I - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

II - dar causa à inexecução total do contrato;

III - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

IV - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

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

VI - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

§ 1º Aos responsáveis pelas infrações administrativas previstas nos incisos I, III, IV e V do caput deste artigo será aplicada a sanção de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal pelo prazo de até 2 (dois) anos.

§ 2º Aos responsáveis pela infração administrativa prevista no inciso II do caput deste artigo será aplicada a sanção de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal pelo prazo de até 3 (três) anos.

§ 3º Aos responsáveis pela infração administrativa prevista no inciso VI do caput deste artigo será aplicada a sanção de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal pelo prazo de até 1 (um) ano.

f 2
8

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 92 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

Decreto nº 7.144/2024- fls. 05

Art. 9º Será aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Direta e Indireta, de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, observando-se os parâmetros estabelecidos, aos responsáveis pelas seguintes infrações:

I - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

II - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

III - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

IV - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

V - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

§ 1º Será aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública Direta e Indireta, de todos os entes federativos, no caso das infrações previstas no art. 8º deste Decreto, pelo prazo máximo de 6 (seis) anos, quando se justificar a imposição de penalidade mais grave.

§ 2º Aos responsáveis pela infração administrativa prevista no inciso I do caput deste artigo será aplicada sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública Direta e Indireta de todos os entes federativos pelo prazo de até 4 (quatro) anos.

§ 3º Aos responsáveis pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III e V deste artigo caput deste artigo será aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública Direta e Indireta de todos os entes federativos pelo prazo de até 6 (seis) anos.

§ 4º Aos responsáveis pela infração administrativa prevista no inciso IV do caput deste artigo será aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública Direta e Indireta de todos os entes federativos pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

Art. 10. A aplicação da declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública Direta e Indireta deve ser precedida de análise jurídica e será de competência exclusiva da autoridade máxima do órgão ou entidade.

Art. 11. O cometimento de mais de uma infração em uma mesma licitação ou relação contratual sujeitará o infrator à sanção cabível para a mais grave entre elas, ou se iguais, somente uma delas, sopesando-se, em qualquer caso, as demais infrações como circunstância agravante.

[Handwritten signature]

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 93 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

Decreto nº 7.144/2024- fls. 06

§ 1º Não se aplica a regra prevista no caput se já houver ocorrido o julgamento ou, pelo estágio processual, revelar-se inconveniente a avaliação conjunta dos fatos.

§ 2º O disposto no caput desse artigo não afasta a possibilidade de aplicação da pena de multa compensatória cumulativamente à sanção mais grave.

Art. 12. Na aplicação das sanções, a Administração deverá observar:

I - a natureza e a gravidade da infração cometida;

II - as peculiaridades do caso concreto;

III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

IV - os danos que dela provierem para a Administração, para o funcionamento dos serviços públicos ou para o interesse coletivo;

V - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável pela infração, conforme normas e orientações dos órgãos de controle;

§ 1º São circunstâncias **agravantes**:

I - a prática da infração com violação de dever inerente a cargo, ofício ou profissão;

II - o conluio entre fornecedores para a prática da infração;

III - a apresentação de documento falso no curso do processo administrativo de apuração de responsabilidade;

IV - a reincidência;

V - a prática de qualquer de infrações absorvidas, na forma do disposto no art. 11 deste Decreto.

§ 2º Verifica-se a reincidência quando o acusado comete nova infração, depois de condenado definitivamente por infração anterior.

§ 3º Para efeito de **reincidência**:

I - considera-se a decisão proferida no âmbito da Administração Direta e Indireta de todos os entes federativos, se imposta a pena de declaração de inidoneidade de licitar e contratar;

II - não prevalece a condenação anterior, se entre a data da publicação da decisão definitiva dessa e a do cometimento da nova infração tiver decorrido período de tempo superior a 5 (cinco) anos;

III - não se verifica, se tiver ocorrido a reabilitação em relação a infração anterior.

f p
g

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 94 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

Decreto nº 7.144/2024- fls. 07

§ 4º São circunstâncias **atenuantes**:

- I – a primariedade;
- II - procurar evitar ou minorar as consequências da infração antes do julgamento;
- III - reparar o dano antes do julgamento;
- IV - confessar a autoria da infração.

§ 5º Considera-se primário aquele que não tenha sido condenado definitivamente por infração administrativa prevista em lei ou já tenha sido reabilitado.

CAPÍTULO III DO PROCESSO ADMINISTRATIVO PUNITIVO

Seção I Da instauração do processo administrativo punitivo

Art. 13. Constatada a ocorrência de infração administrativa disposta no art. 155 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, o agente público responsável pela licitação ou pela gestão do contrato deverá:

- I - notificar o licitante ou o contratado para apresentar justificativa e providências para a correção da irregularidade no prazo de 15 (quinze) dias úteis;
- II - analisar a justificativa de que trata o inciso I do deste artigo.

Art. 14. Rejeitada a justificativa de que tratam os incisos I e II do art. 13 deste Decreto, o agente público responsável pela licitação ou gestão do contrato emitirá parecer técnico fundamentado, ou documento equivalente, e o encaminhará ao respectivo Ordenador de Despesas.

Parágrafo único. O parecer técnico fundamentado ou documento equivalente de que trata este artigo deverá conter os dados de identificação do licitante ou do contratado, a descrição da infração constatada e a sanção correspondente, conforme dispositivos legais, regulamentares e contratuais.

Art. 15. O ordenador de despesas deverá realizar juízo de admissibilidade relativo ao parecer técnico fundamentado de que trata o art. 14 deste Decreto, com vistas a:

- I – avaliar se é cabível a instauração de processo administrativo punitivo;
- II – tomar medidas administrativas de saneamento para a mitigação de riscos de nova ocorrência na hipótese de simples impropriedade formal.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 95 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

Decreto nº 7.144/2024- fls. 08

Art. 16. Admitido o juízo de admissibilidade de que trata o art. 15 deste Decreto, o ordenador de despesas deverá instaurar processo administrativo punitivo.

Seção II

Da condução do processo administrativo punitivo

Art. 17. O processo administrativo punitivo deverá ser conduzido por comissão processante composta por dois ou mais servidores estáveis.

Parágrafo único. O processo administrativo punitivo para apuração de infrações que impliquem apenas nas sanções de advertência ou multa poderá ser conduzido por servidor efetivo ou empregado público designado.

Art. 18. A comissão processante poderá solicitar a colaboração de outros órgãos para a instrução processual.

Art. 19. Iniciado o processo administrativo punitivo, o responsável pela sua condução ou a comissão processante deverá intimar o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretende produzir.

§ 1º A notificação de intimação conterà, no mínimo, a descrição dos fatos imputados, o dispositivo pertinente à infração, a identificação do licitante ou do contratado ou os elementos pelos quais se possa identificá-lo.

§ 2º A notificação a que se refere o §1º será enviada por uma das formas abaixo, observando-se a ordem de preferência:

I – envio ao endereço eletrônico dos representantes credenciados, do licitante ou contratado cadastrado, com comprovante de recebimento, ou;

II - envio pelo correio, com aviso de recebimento, ou;

III - entregue ao licitante ou ao contratado mediante recibo, ou;

IV - publicação no Diário Oficial do Município, quando começará a contar o prazo de 15 dias (quinze) úteis para apresentação de defesa prévia.

§ 3º Em observância ao disposto no § 4º do art. 137 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, os emitentes das garantias de contratações de obras, serviços e fornecimentos deverão ser notificados pelo contratante quanto ao início de processo administrativo punitivo.

Art. 20. Serão indeferidas pela comissão processante ou pelo responsável pela condução do processo administrativo punitivo, mediante decisão fundamentada, provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas.

[Handwritten signature]

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 96 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

Decreto nº 7.144/2024- fls. 09

Art. 21. Na hipótese de deferimento de pedido de produção de novas provas ou de juntada de provas julgadas indispensáveis pela comissão, o licitante ou o contratado poderá apresentar alegações finais no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

Art. 22. A comissão processante ou o responsável pela condução do processo administrativo punitivo deverá elaborar e remeter ao ordenador de despesas relatório final conclusivo quanto à inocência ou à responsabilidade do licitante ou o contratado, que contenha:

I – os fatos analisados;

II – os dispositivos legais, regulamentares e contratuais infringidos, se for o caso;

III – a análise das manifestações de defesa apresentadas, se for o caso;

IV – as sanções a que está sujeito o licitante ou o contratado, se for o caso;

§ 1º O relatório de que trata este artigo poderá propor a absolvição por insuficiência de provas quanto à autoria e ou materialidade.

§ 2º O relatório de que trata este artigo poderá conter sugestões sobre medidas que podem ser adotadas pela Administração Pública Direta, objetivando evitar a repetição de fatos ou irregularidades semelhantes aos apurados no processo administrativo punitivo.

Seção III

Da aplicação de sanção e fase recursal

Art. 23. O ordenador de despesas, deverá proferir sua decisão, podendo acolher no todo, parcialmente, ou recusar as razões expostas no relatório final de que trata o art. 22 deste Decreto.

§ 1º O licitante ou o contratado será informado da decisão de que trata o caput por ofício, nos termos do §2º do art. 19 deste Decreto, abrindo-se prazo para apresentação de recurso ou pedido de reconsideração.

§ 2º Tratando-se da sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, o ordenador de despesas encaminhará o processo para manifestação jurídica e fundamentará seu entendimento, conforme o disposto no art. 10 deste Decreto, e:

I - decidirá entre o acolhimento da defesa do licitante ou o contratado ou a aplicação da sanção; e

II - publicará o extrato da decisão no Diário Oficial.

Art. 24. Da decisão que aplica as penalidades de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 97 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

Decreto nº 7.144/2024- fls. 010

Art. 25. Da decisão que aplica a penalidade de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar caberá apenas pedido de reconsideração a ser apresentado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data do recebimento da intimação.

Art. 26. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

Art. 27. O recurso será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não reconsiderar a decisão no prazo de 5 (cinco) dias úteis, deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

Seção IV Do cômputo das sanções

Art. 28. Sobrevindo nova condenação, no curso do período de vigência das sanções indicadas nos incisos III e IV do art. 4º deste Decreto, será somado ao período remanescente o tempo fixado na nova decisão condenatória, reiniciando-se os efeitos das sanções.

§1º No cômputo das sanções, nos termos do *caput*, observar-se-á o prazo máximo de 6 (seis) anos em que o condenado ficará impedido de licitar ou contratar com a Administração Pública Municipal.

§2º Em qualquer caso, a unificação das sanções não poderá resultar em cumprimento inferior à metade do total fixado na condenação, ainda que ultrapasse o prazo de 6 (seis) anos previsto no §1º do deste artigo.

§3º No cômputo das sanções, nos termos do *caput*, contam-se as condenações em meses, desprezando-se os dias, respeitando-se o limite máximo previsto no §1º deste artigo, orientado pelo termo inicial da primeira condenação.

Art. 29. São independentes e operam efeitos independentes as infrações autônomas praticadas pelo licitante ou pelo contratado.

Parágrafo único. As sanções previstas nos incisos III e IV do art. 4º deste Decreto serão aplicadas de modo independente em relação a cada infração diversa cometida.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Seção I Da Reabilitação

Art. 30. É admitida a reabilitação do licitante ou o contratado perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, exigidos, cumulativamente:

I - reparação integral do dano causado à Administração Pública;

II - pagamento da multa;

f 20
2

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 98 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

Decreto nº 7.144/2024- fls. 011

III - transcurso do prazo mínimo de 1 (um) ano da aplicação da penalidade, no caso de impedimento de licitar e contratar, ou de 3 (três) anos da aplicação da penalidade, no caso de declaração de inidoneidade;

IV - cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo;

V - análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento dos requisitos definidos neste artigo.

Parágrafo único. A sanção pelas infrações previstas nos incisos VIII e XII do caput do art. 155 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, exigirá, como condição de reabilitação do licitante ou o contratado, a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável.

Seção II

Da desconsideração da personalidade jurídica

Art. 31. A personalidade jurídica do infrator poderá ser desconsiderada, sempre que utilizada com abuso de direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática de atos ilícitos previstos na Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou para provocar confusão patrimonial.

§ 1º Desconsiderada a personalidade jurídica, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado.

§ 2º Nas hipóteses desconsideração da personalidade jurídica de que trata este artigo, serão observados o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

§ 3º O processo poderá ser instaurado exclusivamente contra administradores e sócios que possuem poderes de administração, se identificada prática de subterfúgios, visando burlar os objetivos legais da própria sanção administrativa.

Seção III

Do julgamento conjunto de atos lesivos contra a Administração

Art. 32. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei Federal 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 Federal nº 12.846, de 2013, de 01 de agosto de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente.

Seção IV

Da Prescrição

f 20
g

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 99 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

Decreto nº 7.144/2024- fls. 012

Art. 33. A prescrição ocorrerá em 05 (cinco) anos, contados da ciência da infração pela Administração, e será interrompida ou suspensa conforme previsão do § 4º do art. 158 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 34. A aplicação das sanções previstas neste Decreto não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

Art. 35. Fica facultado ao responsável pela condução do processo administrativo punitivo, à comissão processante e à autoridade instauradora do processo administrativo punitivo, submetê-lo à manifestação jurídica a qualquer tempo.


Art. 36. Os órgãos e entidades deverão assegurar o sigilo e a integridade dos dados e informações da ferramenta informatizada de que trata este Decreto, protegendo-os contra danos e utilizações indevidas ou desautorizadas no âmbito de sua atuação.

Art. 37. Os casos omissos decorrentes da aplicação deste Decreto serão dirimidos pela Secretaria Municipal de Fazenda e Gestão Estratégica, no âmbito de suas competências, que poderá expedir normas complementares e disponibilizar informações adicionais.

Art. 38. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura do Município de Cajamar, 9 de fevereiro de 2024.


DANILO BARBOSA MACHADO
Prefeito Municipal


MICHAEL CAMPOS CUNHA
Secretário Municipal de Fazenda e Gestão Estratégica

Publicado no Diário Oficial do Município e arquivado em pasta própria, no local de costume.


RAFAEL PETROZZIELLO
Secretaria Municipal de Governo

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 100 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

ANEXO IX - MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO ME/EPP.

XXXXXXXXXX, inscrito no CNPJ n.º XXXXXXXXXXXX, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) XXXXXXXXXXXX, portador(a) da Carteira de Identidade n.º XXXXXXXXXXXX e do CPF n.º XXXXXXXXXXXX, DECLARA, para os fins dispostos no Pregão Eletrônico n.º ____/_____, sob as penas da Lei, que esta empresa, na presente data, é considerada:

MICROEMPRESA, conforme Inciso I do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006;

EMPRESA DE PEQUENO PORTE, conforme Inciso II do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006;

MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL, conforme parágrafo 1º do artigo 18-A da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006, com redação dada pela Lei Complementar nº 188, de 2021.

COOPERATIVA, nos termos do Art. 34, da Lei Federal nº 11488/2007.

DECLARA ainda:

1. Que a empresa está excluída das vedações constantes do parágrafo 4º do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006;

2. Que não extrapolou a receita bruta máxima relativa ao enquadramento como empresa de pequeno porte, de que trata o art. 3º, II da Lei Complementar nº 123, de 2006, em relação aos valores dos contratos celebrados com a Administração Pública no ano-calendário de realização da licitação.

Local: _____, _____, de _____ de _____.

Assinatura

(Assinatura e identificação do representante legal/procurador da proponente)

Nota: Este Modelo deverá ser impresso em papel timbrado da empresa licitante, com indicação do seu subscritor.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 101 de 119



ANEXO X - DECLARAÇÃO LGPD.

XXXXXXXXXX, inscrito no CNPJ n.º XXXXXXXXXXXX, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) XXXXXXXXXXXX, portador(a) da Carteira de Identidade n.º XXXXXXXXXXXX e do CPF n.º XXXXXXXXXXXX, DECLARA, para os devidos fins, que tem pleno conhecimento das regras contidas no edital de licitação e que possui as condições de habilitação previstas no edital, bem como tem ciência de que:

1. Como condição para participar desta licitação e ser contratado (a), o(a) interessado(a) deve fornecer para a Administração Pública diversos dados pessoais, entre eles:

- 1.1. Aqueles inerentes a documentos de identificação;
- 1.2. Referentes a participações societárias;
- 1.3. Informações inseridas em contratos sociais;
- 1.4. Endereços físicos e eletrônicos;
- 1.5. Estado civil;
- 1.6. Eventuais informações sobre cônjuges;
- 1.7. Relações de parentesco;
- 1.8. Número de telefone;
- 1.9. Sanções administrativas que esteja cumprindo perante a Administração Pública;
- 1.10. Informações sobre eventuais condenações no plano criminal ou por improbidade administrativa; dentre outros necessários à contratação.

2. Essas informações constarão do processo administrativo e serão objeto de tratamento por parte da Administração Pública.

3. O tratamento dos dados pessoais relacionados aos processos de contratação se presume válido, legítimo e, portanto, juridicamente adequado.

Local: _____, _____, de _____ de _____.

Assinatura

(Assinatura e identificação do representante legal/procurador da proponente)

Nota: Este Modelo deverá ser impresso em papel timbrado da empresa licitante, com indicação do seu subscritor.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



ANEXO XI – MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: _____

CONTRATADO: _____

CONTRATO Nº (DE ORIGEM): _____

OBJETO: _____

ADVOGADO (S)/ Nº OAB/email: (*) _____

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2020, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

LOCAL e DATA: _____

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome: _____

Cargo: _____

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Franciscantonio



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

CPF: _____

RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pelo contratante:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

Pela contratada:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

(*) Facultativo. Indicar quando já constituído, informando, inclusive, o endereço eletrônico.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 104 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

ANEXO XII - PREÇO DE REFERENCIA

Item	Descrição	Und.	Qtd. Estimada (Mês)	Qtd Total (12 Meses)	Valor Unit.	Valor Total
01	Sistema de atendimento omnichannel com licenças de canais e atendentes ilimitados	Und.	1	12	R\$ 5.486,7733	R\$ 65.481,28
02	Pacote com 20.000 atendimentos de Serviço	Und.	1	12	R\$ 7.266,6667	R\$ 87.200,00
03	Pacote com 10.000 atendimentos de Marketing	Und.	1	12	R\$ 5.300,0000	R\$ 63.600,00
04	Pacote com 20.000 atendimentos de utilidade	Und.	1	12	R\$ 4.933,3333	R\$ 59.200,00
05	Serviço de Implantação, configuração e treinamento	Und.	N/A	1	R\$ 10.347,2225	R\$ 9.325,00
06	Serviço de integração e desenvolvimento conforme demanda	HH	10	120	R\$ 250,0000	R\$ 30.000,00
Total						R\$ 316.188,50

Subscriber	Ordering officer
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 105 de 119



ANEXO XIII – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1- DESCRIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES

1.1 Contratação de empresa especializada para fornecimento de Sistema de Atendimento Digital Multicanal que possibilite a implementação de atendimento humano e automatizado (chatbot), na modalidade SAAS, pelo período de 12 (doze) meses. O serviço deverá incluir Implantação, Treinamento, Assistência Técnica, Aplicativos e provedor de mensagens oficial.

1.2. O presente Estudo Técnico Preliminar visa identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda descrita no Documento de Oficialização da Demanda, demonstrando a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas. O estudo fornecerá as informações necessárias para subsidiar o processo de contratação, em conformidade com a legislação vigente e com as diretrizes gerais para a contratação de serviços e soluções tecnológicas no setor público.

1.3. O estudo técnico preliminar tem como objetivo a análise de mercado para determinar a solução mais vantajosa para a Prefeitura Municipal de Cajamar na contratação de um serviço de gerenciamento via plataforma para operação de WhatsApp. O intuito é qualificar os serviços prestados, ampliar os canais de atendimento e facilitar o acesso dos munícipes ao atendimento para a resolução de dúvidas e/ou solicitações de serviços.

2 - AREA DO REQUISITANTE

Área do Requirante	Responsável
Secretaria Municipal de Modernização, Tecnologia e Inovação	Bruno Di Francescantonio

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



3 - NECESSIDADE DE NEGOCIO

3.1. O aplicativo WhatsApp é amplamente utilizado em todo o mundo. De acordo com a Pesquisa Panorama Mobile Time/Opinion Box, edição 2024, no Brasil, 98% dos brasileiros têm o aplicativo instalado em seus smartphones, e 94% deles acessam a plataforma diariamente.

Subscriber	Ordering officer
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



Panorama dos serviços de mensageria móvel

GRÁFICO 7

A POPULARIDADE DOS PRINCIPAIS MENSAGEIROS (% DA BASE DE SMARTPHONES QUE TEM CADA APP INSTALADO)

Pergunta: Você tem o WhatsApp/Instagram/Messenger/Telegram/Signal instalado em seu smartphone?

Base: 2.112 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

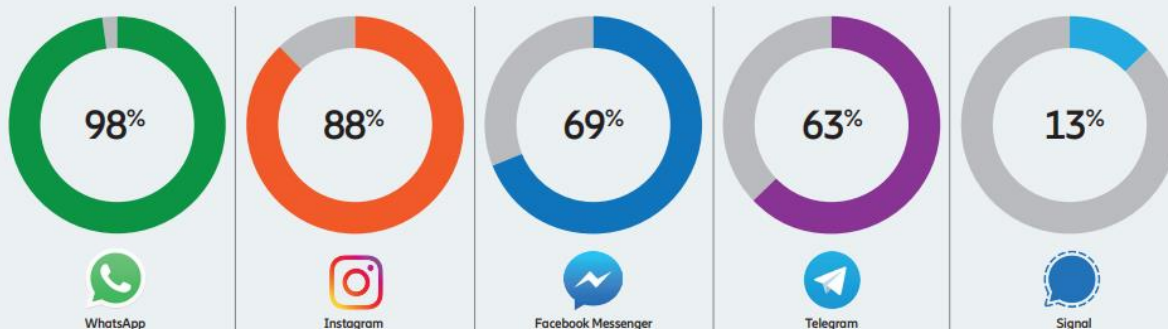


GRÁFICO 8

EVOLUÇÃO DA POPULARIDADE DE SERVIÇOS DE MENSAGERIA MÓVEL NO BRASIL (% DA BASE DE SMARTPHONES COM O APP INSTALADO)

Bases: 2.053 (Jan/19), 1.915 (Ago/19), 1.987 (Jan/20), 1.983 (Ago/20), 2.026 (Jan/21), 2.038 (Ago/21), 2.107 (Jan/22), 2.073 (Ago/22), 2.086 (Jan/23), 2.040 (Jul/23), 2.112 (Jan/24) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

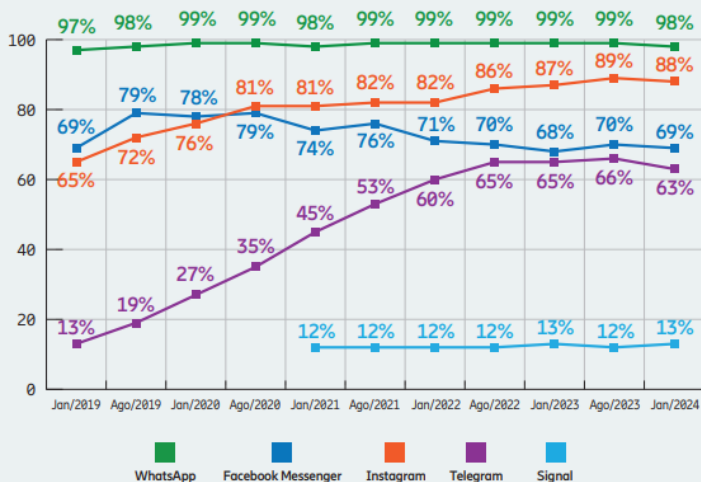


TABELA 1

A FREQUÊNCIA DE USO DE CADA MENSAGEIRO

Pergunta: Pensando nos últimos meses, com que frequência você abre o WhatsApp/Facebook Messenger/Instagram/Telegram para ler ou enviar mensagens?

Bases: 2.068 internautas que têm o WhatsApp instalado; 1.450 internautas que têm o Facebook Messenger instalado; 1.852 internautas que têm o Instagram instalado; 1.335 internautas que têm o Telegram instalado; e 267 internautas que têm o Signal instalado

	Todo dia	Quase todo dia	Algumas vezes por semana	Algumas vezes por mês	Quase nunca	Nunca
WhatsApp	94%	4%	1%	1%	0%	0%
Instagram	77%	13%	6%	2%	2%	0%
Facebook Messenger	28%	18%	19%	12%	20%	4%
Telegram	30%	20%	20%	12%	16%	2%
Signal	36%	20%	12%	9%	13%	10%

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

3.2. O WhatsApp se consolidou como um meio de comunicação crucial, incluindo como canal de interação entre instituições públicas e a população. Nesse contexto, a Prefeitura Municipal de Cajamar busca aprimorar, qualificar e agilizar o atendimento à população por meio desta plataforma, contratando uma empresa que forneça uma ferramenta para gestão do atendimento digital via WhatsApp, respeitando os termos de uso e garantindo a segurança de todos os usuários do serviço.

3.3. Além disso, o serviço incluirá a utilização de um Chatbot, uma ferramenta que simula a interação humana para responder perguntas de forma que os usuários tenham a impressão de estar conversando com uma pessoa real, e não com um programa de computador. Após o envio de perguntas em linguagem natural, o Chatbot consulta uma base de conhecimento e fornece uma resposta. Através da parametrização de palavras-chave e fluxos de navegação bem definidos, será possível otimizar o atendimento com respostas pré-definidas, direcionando automaticamente as interações e solicitando a intervenção de um atendente apenas quando a demanda não puder ser solucionada diretamente. Um dos grandes benefícios dos chatbots é a facilitação das interações, especialmente em casos de perguntas repetitivas.

3.4. De acordo com a revista Forbes, diversas empresas já utilizam chatbots para interagir com clientes e processar pagamentos. Em uma publicação mais recente, a Forbes destacou como a tecnologia de chatbots continua a evoluir e a transformar o atendimento ao cliente em diversos setores (Forbes, <https://forbes.com.br/forbes-tech/2020/03/ate-2022-70-de-todas-as-interacoes-com-clientes-envolverao-chatbots-machine-learning-e-mensagens-pelo-celular/>).

3.4. Além disso, conforme informações do CanalTech, os chatbots são utilizados por bilhões de pessoas globalmente, e sua implementação adequada pode melhorar significativamente o relacionamento com o público e a eficiência operacional (CanalTech, <https://canaltech.com.br/inteligencia-artificial/chatbots-e-assistente-virtual-diferenca-193303/> e <https://canaltech.com.br/inteligencia-artificial/94-das-empresas-que-usam-bots-ja-recuperaram-o-investimento-feito-na-tecnologia-176536/>).

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 109 de 119



4 - NECESSIDADE TECNOLÓGICA

4.1. A solução deve ser 100% online e baseada em nuvem. A empresa contratada será responsável por fornecer toda a infraestrutura necessária para a hospedagem e operação do sistema. A plataforma deve garantir alta disponibilidade, escalabilidade, redundância e segurança, com um compromisso de uptime e performance.

4.2. A solução deve ser compatível com as principais versões e tipos de navegadores de internet, incluindo dispositivos móveis e desktops. A compatibilidade deve abranger os navegadores e sistemas operacionais especificados, garantindo que a solução seja testada e otimizada para esses ambientes.

4.3. A Prefeitura Municipal de Cajamar requer suporte e treinamento para suas equipes, podendo ser realizado de forma presencial ou online. O suporte deve incluir um plano detalhado de treinamento, com sessões iniciais e contínuas, abordando aspectos técnicos e operacionais. O treinamento deve ser adaptado às necessidades dos diferentes setores, com sua eficácia monitorada e avaliada regularmente.

4.4. A metodologia de suporte e treinamento deve estar em total conformidade com os Termos de Uso do WhatsApp e com as normas brasileiras, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). A conformidade com outras regulamentações pertinentes e melhores práticas do setor deve ser assegurada para garantir a segurança e a privacidade dos dados dos usuários.

5 – DEMAIS REQUISITOS NECESSARIOS E SUFICIENTES A ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC

5.1. A plataforma deve ser 100% online, acessível de forma segura através do protocolo HTTPS e baseada em nuvem.

5.2. A contratação deve incluir a hospedagem completa da aplicação pela empresa fornecedora.

5.3. A configuração inicial de toda a ferramenta deve ser realizada pela empresa contratada.

5.4. A plataforma deve oferecer um painel com dashboard para monitoramento dos atendimentos.

5.5. Deve possibilitar ao menos 10 mil interações receptivas e 20 mil interações ativas por mês.

5.6. A solução deve permitir o controle de horário de atendimento, com mensagens pré-configuradas e avisos sobre a unidade fechada.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 5.7.** O ChatBot deve incorporar inteligência artificial, sendo capaz de responder perguntas frequentes e encaminhar atendimentos automaticamente para os setores corretos (acolhimento e triagem).
- 5.8.** A plataforma deve ter uma API oficial do WhatsApp.
- 5.9.** Deverá possibilitar a criação de menus de atendimento multiníveis, com diferentes opções em cada menu.
- 5.10.** Deverá permitir a criação, modificação ou exclusão de fluxos de chatbot sem necessidade de abertura de chamados junto à empresa contratada.
- 5.11.** A solução deverá possibilitar a transferência de atendimentos entre Secretarias, Departamentos, Setores ou Atendentes.
- 5.12.** Deverá permitir o encerramento de atendimentos de forma eficiente.
- 5.13.** A plataforma deverá possibilitar a visualização da fila de atendimentos.
- 5.14.** Deverá incluir a funcionalidade de desconexão automática de agentes inativos após determinado período.
- 5.15.** A plataforma deve gerar relatórios detalhados, incluindo mensagens enviadas, recebidas, atendimentos realizados por departamento, setor ou atendente, tempo médio de atendimento e tempo médio de espera.
- 5.16.** Deverá possibilitar o cadastramento de usuários/inscritos que interajam através do canal WhatsApp da Prefeitura Municipal de Cajamar, incluindo a listagem e inclusão de contatos.
- 5.17.** Deverá oferecer a gravação do histórico de mensagens, garantindo que as mensagens não sejam apagadas, mesmo que o usuário as exclua.
- 5.18.** A plataforma deve possuir perfis distintos: um perfil de administrador com capacidade para gerenciar toda a organização e um perfil de atendente com acesso apenas ao seu histórico de atendimentos.
- 5.19.** Deverá fornecer suporte técnico durante o horário comercial.
- 5.20.** A empresa contratada será responsável pela homologação da linha telefônica junto à plataforma do WhatsApp, garantindo o selo de conta verificada. O cadastro será de direito exclusivo da Prefeitura Municipal de Cajamar, mesmo após o término do contrato.
- 5.21.** A empresa contratada será responsável pela configuração inicial do chatbot.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 111 de 119



6 - ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

Item	Descrição	Und.	Qtd. Estimada (Mês)	Qtd Total (12 Meses)
01	Sistema de atendimento omnichannel com licenças de canais e atendentes ilimitados	Und.	1	12
02	Pacote com 20.000 atendimentos de Serviço	Und.	1	12
03	Pacote com 10.000 atendimentos de Marketing	Und.	1	12
04	Pacote com 20.000 atendimentos de utilidade	Und.	1	12
05	Serviço de Implantação, configuração e treinamento	Und.	N/A	1
06	Serviço de integração e desenvolvimento conforme demanda	HH	10	120

- **Item 1** - Parcela Fixa de uso mensal, com quantidade de licenças ilimitado.
- **Item 2** - Parcela Fixa de uso mensal.
- **Item 3** - Parcela Fixa de uso mensal.
- **Item 4** - Parcela Fixa de uso mensal.
- **Item 5** - Valor unitário pago em uma única parcela.
- **Item 6** - Valor Hora/Homem para desenvolvimento de integrações e automati-zações com os sistemas internos da CONTRATANTE via API.

Subscriber	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



7 – LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES

7.1 - Procedeu-se à análise de uma única solução, detalhada no item abaixo, que atende às necessidades tecnológicas e funcionais da Prefeitura Municipal de Cajamar para a implementação de uma plataforma de atendimento digital omnicanal. A escolha foi feita com base em critérios de eficiência, segurança, custo-benefício e capacidade de escalabilidade.

7.2 - Identificação da solução

SOLUÇÃO 1
Contratação de empresa especializada para a disponibilização de serviços de mensageria omnicanal, integrando o WhatsApp API oficial (BSP) com chatbot e atendimento humano, além da oferta de treinamento e serviços de integração.
Vantagens: A contratação de uma empresa especializada garante o uso de tecnologias atualizadas e uma abordagem estratégica para o atendimento digital. A expertise fornecida assegura uma rápida implementação e operação eficiente, com suporte contínuo. A solução é flexível e escalável, atendendo às demandas atuais e futuras da Prefeitura. O uso da API oficial do WhatsApp permite a interação com um grande número de usuários simultâneos, gerando eficiência e agilidade. A combinação de um chatbot com inteligência artificial e atendimento humano proporciona uma triagem eficiente e ágil de demandas, encaminhando-as corretamente e liberando os agentes humanos para questões mais complexas. A solução proposta reduz os custos operacionais ao desafogar outros canais de atendimento, como telefone e e-mail. Além disso, a automação de processos permite uma redução no tempo de espera e melhora a experiência do munícipe.

Subscriber	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



O uso da API oficial do WhatsApp garante segurança de dados e conformidade com as exigências legais, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), além de oferecer estabilidade e confiabilidade na comunicação.

Desvantagens: Apesar das vantagens, a contratação de uma empresa terceirizada implica em dependência para suporte e manutenção, o que pode gerar atrasos ou desafios caso haja aumento da demanda ou imprevistos na execução dos serviços.

08 – REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

8.1. Conforme § 1º do art. 11, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, as soluções identificadas e consideradas inviáveis deverão ser registradas no Estudo Técnico Preliminar da Contratação, dispensando-se a realização dos respectivos cálculos de custo total de propriedade. Neste sentido, imperioso registrar as soluções inviáveis, conforme se observa abaixo:

8.1.1. Solução 1 - Adoção de Software Público: não foi possível localizar softwares disponíveis no Portal de Software Público para o atendimento das necessidades da Prefeitura do Município de Cajamar, tornando essa solução inviável.

8.1.2. Solução 2 - Adoção de Softwares Livres: Trata-se de solução inviável, em razão de não terem sido identificados softwares livres que atendessem as necessidades de comunicação Omnichannel da Prefeitura do Município de Cajamar.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



9 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

- 9.1. Possibilitar ao menos 10 mil interações receptivas e 20 mil interações ativas por mês;
- 9.2. Controle de horário de atendimento, com mensagens pré-configuradas e avisos de unidade fechada;
- 9.3. Possibilitar a transferência entre Secretarias, Departamentos, Setores e Atendentes;
- 9.4. Possibilitar o encerramento de um atendimento;
- 9.5. Possibilitar a geração de relatórios de mensagens enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, atendimentos realizados por Secretaria/Departamento ou atendente, tempo médio de atendimento, tempo médio de espera;
- 9.6. Possibilidade de cadastrar os usuários/inscritos que interajam utilizando o canal WhatsApp da Prefeitura Municipal de Cajamar (listar e incluir contatos);
- 9.7. Suporte técnico em horário comercial;
- 9.8. A empresa contratada será responsável pela homologação da linha telefônica junto a plataforma do WhatsApp (com selo de conta verificada), porém, tal cadastro será de direito de uso único da Prefeitura de Cajamar, inclusive ao final do contrato;
- 9.9. A empresa contratada será responsável pela configuração inicial do chatbot.

10 - JUSTIFICATIVA TÉCNICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

10.1. A evolução tecnológica é crucial para que as entidades públicas acompanhem as mudanças e atendam de maneira eficiente à demanda crescente por serviços digitais. A Prefeitura Municipal de Cajamar reconhece a importância de estar presente no ambiente digital para alcançar um maior número de cidadãos e melhorar a eficácia dos seus serviços.

10.2. Atualmente, muitos atendimentos poderiam ser geridos eficientemente por meio de um atendente virtual (chatbot), reduzindo a necessidade de intervenção humana e aliviando os canais de telefonia e e-mail. A pandemia de Covid-19 acelerou a transformação digital em diversos setores,

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



incluindo o serviço público, e a Prefeitura de Cajamar não pode desconsiderar essa tendência. Portanto, é essencial adotar soluções tecnológicas que ajudem a alcançar os objetivos institucionais e a responder às demandas da população de forma eficaz.

10.3. Justificativa da escolha pelo WhatsApp

10.3.1. Brasileiros passam, em média, 9 horas e 13 minutos por dia na internet (<https://wearesocial.com/uk/blog/2024/01/digital-2024-5-billion-social-media-users/>) e o acesso a um smartphone está bem facilitado, quando comparado ao computador ou tablet. Isso ajudou na já estabelecida, porém crescente inclusão digital no Brasil. A Prefeitura de Cajamar busca manter-se atualizada com as modalidades disponíveis de comunicação, facilitando o contato e aproximação com munícipes.

10.3.2. O WhatsApp oferece uma plataforma acessível que facilita o contato direto com os cidadãos. Desde sua introdução no Brasil em 2009, o WhatsApp revolucionou a comunicação ao oferecer um meio gratuito e eficiente de troca de mensagens, contrastando com os altos custos de SMS das operadoras na época. Com a introdução do WhatsApp Business em 2018, a plataforma passou a atender também empresas e órgãos públicos, permitindo uma comunicação mais organizada e eficiente com clientes e usuários. Atualmente, no Brasil, são cerca de 160 milhões de contas, sendo o segundo país no mundo em números de usuários. Além disso, 96% dos brasileiros usam o WhatsApp como seu meio predileto para mandar mensagens, acima de outros aplicativos, como o Instagram, por exemplo, que tem 90% de uso, e o Facebook, com 88%.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio



MAR 2024 PANORAMA Mobile Time/Opinion Box

MENSAGERIA NO BRASIL

TABELA 2

PROPORÇÃO DE USO POR TIPO DE CONTEÚDO TRAFEGADO EM CADA MENSAGEIRO (% SOBRE MAUs)

Pergunta: Marque as formas de comunicação que você utiliza no WhatsApp/ Facebook Messenger/Telegram/Signal (Pode marcar mais de uma)

Bases: 2.864 MAUs de WhatsApp; 1.118 MAUs de Facebook Messenger; 1.090 MAUs de Telegram; 283 MAUs do Signal; 1.823 MAUs do Instagram. N.D. = Não disponível; NV. = Não verificado

	WhatsApp	Telegram	Facebook Messenger	Signal	Instagram
Troca de mensagens de texto	86%	57%	63%	32%	69% (Instagram Direct)
Troca de imagens	76%	32%	37%	37%	78% (Publicação de fotos)
Troca de mensagens de áudio	80%	27%	26%	28%	NV.
Troca de vídeos	68%	24%	25%	30%	55% (Publicação de vídeos)
Chamadas de voz	76%	12%	14%	24%	15%
Troca de desenhos (emojis e gifs)	64%	17%	21%	26%	NV.
Videochamadas	69%	11%	14%	28%	10%
Stories	40%	N.D.	44%	30%	77%
Envio de dinheiro	6%	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Pagamento de compras	7%	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Participação em canais	N.D.	56%	N.D.	N.D.	N.D.
Transmissão de vídeos ao vivo (Lives)	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	14%

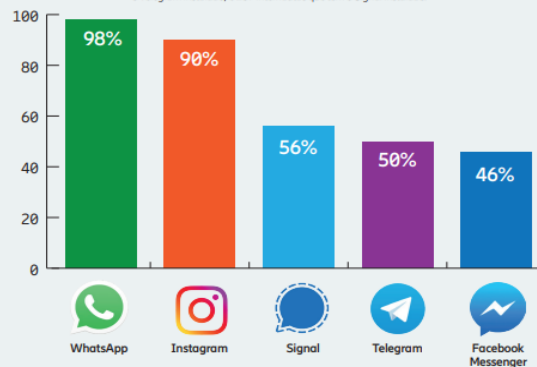
GRÁFICO 9

GRAU DE FIDELIDADE

(% DOS USUÁRIOS QUE ACESSAM O APP TODO DIA OU QUASE TODO DIA)

Pergunta: Pensando nos últimos meses, com que frequência você abre o WhatsApp/ Facebook Messenger/Instagram/Telegram/Signal para ler ou enviar mensagens?

Bases: 2.868 internautas que têm o WhatsApp instalado; 1.458 internautas que têm o Facebook Messenger instalado; 1.852 internautas que têm o Instagram instalado; 1.335 internautas que têm o Telegram instalado; e 267 internautas que têm o Signal instalado.



10.3.3. A escolha do WhatsApp para a Prefeitura de Cajamar é baseada nos seguintes fatores:

- Alta Adoção pelos Usuários: O WhatsApp é amplamente utilizado pelos brasileiros, o que o torna uma escolha estratégica para alcançar a maioria dos cidadãos. Em comparação, outros aplicativos similares de mensagem, como Telegram (63%), têm uma penetração significativamente menor.
- Facilidade de Uso e Acessibilidade: A plataforma é amplamente acessível e utilizada, facilitando a inclusão digital e o contato com a população.
- Funcionalidades do WhatsApp Business: A versão Business oferece ferramentas avançadas para o gerenciamento de conversas, categorização de interações, e a possibilidade de respostas automáticas. Isso ajuda a agilizar o atendimento e a reduzir o tempo de espera dos cidadãos.

10.4. Portanto, o Whatsapp passou de um mero espaço troca de mensagens para uma ferramenta de negócios ou um canal resolutivo para diversas demandas e sua escolha se justifica não apenas pela sua ampla aceitação e uso, mas também pelas funcionalidades que permitem um atendimento mais eficiente e organizado, alinhado às necessidades da Prefeitura Municipal de Cajamar e ao perfil de comunicação dos seus munícipes

11 – JUSTIFICATIVA ECONOMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 117 de 119



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

11.1. O WhatsApp é amplamente reconhecido como um dos aplicativos de mensagens mais utilizados no mundo, e no Brasil, seu impacto é particularmente significativo. Estima-se que 98% dos brasileiros possuam o aplicativo instalado em seus smartphones, e 94% dos usuários acessam a plataforma diariamente. Essa penetração massiva transforma o WhatsApp em um canal estratégico de comunicação, especialmente entre instituições públicas e a população.

11.2. Neste contexto, a Prefeitura de Cajamar busca aprimorar e agilizar o atendimento ao cidadão por meio da implementação de um sistema de mensageria omnicanal utilizando o WhatsApp. A contratação de uma empresa especializada para gerenciar essa plataforma assegura a conformidade com os Termos de Uso do WhatsApp e garante a segurança dos dados de todos os usuários envolvidos no processo.

11.3. A experiência prévia da Administração com o uso do WhatsApp, nos setores de Transporte do SUS e Tributos, demonstrou sua eficiência na resolução de demandas. Além disso, a adesão a esse canal tem potencial para crescer significativamente com campanhas de divulgação adequadas, ampliando ainda mais o alcance da plataforma.

11.4. Comparativamente, o atendimento via WhatsApp alivia um dos maiores gargalos da administração pública: o atendimento telefônico. O telefone, em relação à solução pleiteada, apresenta menos canais de atendimento e impõe maior tempo de espera aos munícipes. O uso do WhatsApp proporciona um atendimento mais ágil e eficiente, eliminando a necessidade de os cidadãos aguardarem a liberação de linhas telefônicas.

11.5. Outro ponto importante é o custo-benefício da plataforma. O envio de mensagens via WhatsApp é menos limitado em comparação com o SMS e apresenta taxas de visualização significativamente maiores. A possibilidade de enviar mensagens multimídia e interagir de forma mais dinâmica também torna o WhatsApp uma ferramenta superior para a comunicação com o público.

Subscritor	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 8.458/2024

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página **118** de **119**



11.6. Diante desses fatores, a escolha pelo serviço de atendimento via WhatsApp se justifica não apenas por sua alta eficiência e aceitação, mas também pelo impacto positivo que terá na otimização dos custos e na melhoria do serviço prestado ao cidadão. Portanto, a contratação deste serviço é vista como essencial para a modernização e qualificação do atendimento da Prefeitura de Cajamar.

12- BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

12.1. A contratação busca alcançar os seguintes benefícios:

- Melhorar a qualidade do serviço de atendimento aos munícipes;
- Ampliar os canais de comunicação/atendimento da Prefeitura do Município de Cajamar;
- Facilitar o acesso dos munícipes a canais para tirar dúvidas, solicitar orientações e serviços;
- Agilizar o atendimento (dúvidas frequentes serão solucionadas por atendente virtual);
- Desafogar outros canais de comunicação, tais como o telefone

13 – PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

13.1. Não há necessidade de providências relativas ao espaço físico e recursos humanos da Administração ou ferramentas digitais a serem utilizadas para viabilizar a contratação. Trata-se de solução online, a ser utilizada por servidores atualmente no quadro, com os recursos já existentes, tais como desktops, notebooks e acesso à internet

14– DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

14.1. O serviço de gestão e gerenciamento do atendimento online via WhatsApp, trata-se de uma solução tecnológica interessante para a prestação de serviços da Prefeitura do Município de Cajamar, ao mesmo tempo que proporciona uma ferramenta que melhora a qualidade de atendimento, facilita o acesso aos serviços disponibilizados ao cidadão, sem sobrecarregar o quadro de servidores nem prejudicar as vias de atendimento já estabelecidas. O projeto é tecnicamente viável, oferece benefícios significativos e apresenta custos compatíveis, demonstrando ser uma solução necessária e bem fundamentada.

14.2. Mediante o exposto, **DECLARO A VIABILIDADE** da contratação pretendida do ponto de vista técnico e orçamentário.

Subscriber	Ordenador de despesa
Gabrielly F. De Oliveira	Bruno Di Francescantonio