TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de Solução Tecnológica de Gestão de Atendimento Digital, Comunicação Institucional Multicanal e Centralização Cadastral na Modalidade SaaS de licença de uso, na modalidade Software as a Service (SaaS).

2. RELAÇÃO DESCRITIVA, QUANTITATIVA E VALOR MÁXIMO ESTIMADO:

Item	Especificação	Und.	Qtde Anual	Valor Unit.	Valor Total
1	Assinatura Plataforma (SaaS) – licença de uso, implantação, treinamento e suporte.	Mês	12	R$ 5.476,38	R$ 65.716,56
2	Conversas ativas de WhatsApp	Conversa/ ano	24.000	R$ 0,171	R$ 4.104,00

Valor Total: R$ 69.820,56

A estimativa de valor foi definida com base na proposta apresentada pela empresa, bem como na análise de valores praticados pela empresa, conforme documentação anexa ao processo.

O valor total da contratação é de R$ 69.820,56 (Sessenta e nove mil, oitocentos e vinte reais e cinquenta e seis centavos), considerado compatível com o mercado para o serviço a ser executado.

3. DA EXECUÇÃO DO OBJETO

A execução do objeto compreenderá a disponibilização, implantação, configuração, parametrização, treinamento, suporte técnico, manutenção e atualização da solução tecnológica de Gestão de Atendimento Digital, Comunicação Institucional Multicanal e Centralização Cadastral, na modalidade Software as a Service (SaaS), conforme as necessidades da Administração Municipal de Braço do Trombudo/SC.

A contratada será responsável pela implantação da plataforma, incluindo a criação dos ambientes de utilização, configuração dos usuários, perfis de acesso, setores administrativos e parametrizações necessárias ao pleno funcionamento da solução.

A solução deverá possibilitar a centralização do atendimento institucional em um único número oficial, permitindo a integração dos canais de comunicação, atendimento automatizado por chatbot com inteligência artificial, atendimento humano, gerenciamento de protocolos, emissão de relatórios gerenciais e demais funcionalidades previstas neste Termo de Referência.

PRAÇA DA INDEPENDÊNCIA, 25 - CENTRO
BRAÇO DO TROMBUDO - 89178-000
PREFEITURA MUNICIPAL DE BRAÇO DO TROMBUDO
CNPJ: 95.952.230/0001-67
47 3547.0179
BRACODOTROMBUDO.SC.GOV.BR

Também fará parte da execução do objeto a realização das integrações necessárias com os sistemas utilizados pela Administração Municipal, quando tecnicamente viáveis e previamente autorizadas pelo Município, bem como a importação e sincronização das informações cadastrais indispensáveis ao funcionamento da plataforma.

A contratada deverá promover treinamento dos servidores indicados pela Administração, fornecendo orientações e materiais necessários para utilização da solução, visando garantir autonomia operacional dos usuários.

Durante toda a vigência contratual, a contratada deverá disponibilizar suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva da plataforma, assegurando seu adequado funcionamento, bem como a disponibilização das atualizações necessárias ao perfeito desempenho da solução.

A implantação da solução deverá ser concluída no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados da emissão da Ordem de Serviço ou da assinatura do contrato, iniciando-se, após sua homologação pela Administração, a fase de operação assistida e de prestação dos serviços continuados.

4. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE

A presente contratação justifica-se pela necessidade de modernizar e aprimorar os canais de atendimento ao cidadão, proporcionando maior agilidade, eficiência e acessibilidade na prestação dos serviços públicos oferecidos pela Prefeitura Municipal de Braço do Trombudo/SC.

Atualmente, o atendimento à população ocorre por meio de diversos números telefônicos e canais de comunicação distintos, o que dificulta a padronização das informações, o controle das demandas e o direcionamento adequado das solicitações aos setores competentes. Além disso, em diversas situações, servidores acabam utilizando seus números de telefone particulares para atender demandas da Administração, circunstância que dificulta a gestão institucional das comunicações, compromete o registro dos atendimentos e expõe informações pessoais dos agentes públicos.

Diante desse cenário, torna-se necessária a implantação de uma solução tecnológica capaz de centralizar os atendimentos em um único número oficial da Prefeitura, promovendo maior organização, rastreabilidade, segurança das informações e continuidade dos serviços, independentemente de mudanças de servidores ou setores.

A solução de Gestão de Atendimento Digital, Comunicação Institucional Multicanal e Centralização Cadastral, na modalidade Software as a Service (SaaS), permitirá a automatização do atendimento por meio de chatbot inteligente, direcionando os usuários aos setores competentes, disponibilizando informações de forma rápida e segura e integrando diferentes canais de comunicação em uma única plataforma.

A ferramenta também possibilitará o gerenciamento centralizado das conversas, histórico dos atendimentos, distribuição automática das demandas entre os setores, emissão de relatórios gerenciais e monitoramento dos indicadores de atendimento, contribuindo para maior eficiência administrativa e melhoria da experiência do cidadão.

PRAÇA DA INDEPENDÊNCIA, 25 - CENTRO
BRAÇO DO TROMBUDO - 89178-000
PREFEITURA MUNICIPAL DE BRAÇO DO TROMBUDO
CNPJ: 95.952.230/0001-67
47 3547.0179
BRACODOTROMBUDO.SC.GOV.BR

Dessa forma, a contratação visa fortalecer a transformação digital da Administração Pública Municipal, padronizar a comunicação institucional, reduzir a utilização de contatos pessoais pelos servidores, ampliar a transparência e proporcionar um atendimento mais moderno, seguro, eficiente e acessível à população, em consonância com os princípios da eficiência, continuidade do serviço público e interesse público.

Após análise das necessidades da Administração Municipal e das soluções disponíveis para atendimento digital, verificou-se que a plataforma Gove apresenta funcionalidades compatíveis com os resultados pretendidos, especialmente a centralização do atendimento em número institucional de WhatsApp, utilização de chatbot e atendimento humano, registro do histórico das interações, distribuição das demandas entre os setores, emissão de relatórios, integração com sistemas municipais, centralização cadastral e treinamento dos servidores.

A utilização de uma única plataforma integrada reduz a fragmentação dos canais de comunicação, evita o uso de números particulares pelos servidores, facilita a gestão dos atendimentos e proporciona maior segurança, rastreabilidade e continuidade dos serviços. Por essas razões, a solução foi considerada adequada para atender à necessidade do Município.

A escolha da empresa MUOVE BRASIL S.A. decorre do fato de ser a desenvolvedora e fornecedora exclusiva da plataforma Gove, responsável por sua comercialização, implantação, manutenção, atualização e suporte, conforme documentação de exclusividade juntada ao processo.

5. DO RECEBIMENTO E ENTREGA

A disponibilização da solução ocorrerá por meio da implantação da plataforma em ambiente web, compreendendo a configuração inicial, parametrização, criação dos usuários, treinamento e demais procedimentos necessários ao início de sua operação.

O recebimento provisório ocorrerá após a conclusão da implantação e disponibilização da solução para utilização pela Administração Municipal, mediante verificação preliminar do atendimento às especificações previstas neste Termo de Referência.

O recebimento definitivo será realizado após a comprovação do pleno funcionamento da plataforma, da conclusão dos treinamentos, da validação das funcionalidades contratadas e da verificação de que a solução atende integralmente às condições estabelecidas neste Termo de Referência.

A cobrança da assinatura se dará apenas após a entrega definitiva.

Caso sejam identificadas inconsistências, falhas ou funcionalidades em desacordo com as especificações contratadas, a contratada será notificada para promover as adequações necessárias, sem qualquer ônus adicional para a Administração, no prazo estabelecido pelo fiscal do contrato.

Durante toda a vigência contratual, os serviços de suporte técnico, manutenção, atualização e disponibilização da plataforma serão considerados de prestação continuada, sendo seu recebimento realizado mensalmente pelo fiscal do contrato, mediante verificação da regular execução dos serviços e ateste da respectiva nota fiscal.

PRAÇA DA INDEPENDÊNCIA, 25 - CENTRO
BRAÇO DO TROMBUDO - 89178-000
PREFEITURA MUNICIPAL DE BRAÇO DO TROMBUDO
CNPJ: 95.952.230/0001-67
47 3547.0179
BRACODOTROMBUDO.SC.GOV.BR

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da Contratada, além das demais previstas na legislação aplicável:

a) Disponibilizar, implantar, configurar e manter em pleno funcionamento a solução tecnológica contratada, observando todas as especificações constantes neste Termo de Referência.
b) Realizar a implantação da plataforma no prazo estabelecido, compreendendo a configuração inicial, parametrização, criação dos usuários, perfis de acesso, setores e demais funcionalidades necessárias ao pleno funcionamento da solução.
c) Disponibilizar treinamento aos servidores indicados pela Administração Municipal, fornecendo orientações e materiais de apoio para utilização da plataforma.
d) Prestar suporte técnico durante toda a vigência contratual, promovendo atendimento às solicitações da Administração e solucionando eventuais falhas ou indisponibilidades da plataforma em prazo compatível com a criticidade do problema.
e) Disponibilizar todas as atualizações, correções, melhorias e evoluções da plataforma, sem custos adicionais, sempre que necessárias ao adequado funcionamento da solução ou em decorrência de alterações legais e tecnológicas.
f) Garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e segurança das informações armazenadas na plataforma, adotando mecanismos de proteção contra perda, alteração ou acesso não autorizado aos dados.
g) Cumprir integralmente as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), responsabilizando-se pelo tratamento adequado dos dados pessoais acessados em razão da execução contratual.
h) Manter sigilo sobre todas as informações, documentos e dados aos quais tiver acesso em razão da execução do contrato, vedada sua utilização para finalidade diversa da prevista na contratação.
i) Disponibilizar à Administração, sempre que solicitado, relatórios, informações e indicadores relacionados à utilização da plataforma e aos atendimentos realizados.
j) Assegurar que todos os dados cadastrados, processados ou armazenados na plataforma permaneçam de propriedade exclusiva do Município, garantindo sua disponibilização em formato aberto e estruturado sempre que solicitado ou ao término da contratação, sem custos adicionais.
k) Comunicar imediatamente à Administração qualquer incidente de segurança, indisponibilidade da plataforma ou fato que possa comprometer a execução dos serviços, adotando as medidas necessárias para sua pronta regularização.
l) Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.
m) Responsabilizar-se por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e demais obrigações decorrentes da execução contratual, não gerando qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e o Município.
n) Reparar, às suas expensas, quaisquer falhas, erros ou defeitos verificados na execução do objeto, sempre que decorrentes de responsabilidade da contratada.
o) Não ceder, transferir ou subcontratar, total ou parcialmente, a execução do objeto sem autorização prévia e expressa da Administração Municipal;

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

a) Designar gestor e fiscal do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.
b) Disponibilizar à contratada as informações, documentos, acessos e demais elementos necessários à implantação e execução da solução tecnológica.
c) Indicar os servidores responsáveis pelo acompanhamento da implantação, validação das configurações e utilização da plataforma.
d) Colaborar com a contratada durante a implantação da solução, prestando as informações necessárias para parametrização dos fluxos, setores, usuários e demais funcionalidades.
e) Promover a validação das funcionalidades implantadas, comunicando formalmente eventuais inconsistências ou necessidades de ajustes.
f) Efetuar o pagamento à contratada na forma e nos prazos estabelecidos no contrato, após o recebimento dos serviços e ateste da respectiva nota fiscal.
g) Comunicar formalmente à contratada quaisquer falhas, irregularidades ou descumprimentos verificados durante a execução contratual, concedendo prazo para saneamento, quando cabível.
h) Zelar pela correta utilização da plataforma pelos servidores autorizados, mantendo sob sua responsabilidade as credenciais de acesso e observando as normas de segurança da informação.
i) Disponibilizar infraestrutura mínima de acesso à internet e equipamentos compatíveis para utilização da solução pelos servidores municipais.
j) Fiscalizar a execução dos serviços, verificando o cumprimento das condições estabelecidas neste Termo de Referência e adotando as providências cabíveis em caso de descumprimento contratual.
k) Fornecer as informações necessárias para integração da plataforma com os sistemas utilizados pelo Município, quando aplicável e tecnicamente viável.
l) Aplicar as sanções administrativas previstas na legislação e no contrato, quando constatado o descumprimento das obrigações assumidas pela contratada.;

8. ESPECIFICAÇÕES E CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SOFTWARE

a) Acesso, Disponibilidade e Usabilidade

- permitir acesso simultâneo a múltiplos usuários autorizados;
- ser acessível via navegadores web (Chrome, Firefox, Safari, Edge) em computador, tablet e celular, sem instalação local;
- garantir disponibilidade mínima de 99,5% ao mês, excluídas manutenções programadas comunicadas com antecedência mínima de 48 horas;
- suporte técnico disponível das 09h às 18h em dias úteis, com canal de registro de chamados;
- autenticação segura por e-mail e senha, com controle de sessão e política de expiração.

b) Gerenciamento de Usuários e Permissões

- sistema de permissionamento por módulos e submódulos;
- cadastro de usuários com: nome, CPF, e-mail, função, telefone, setores de atuação, setor principal e tipo de contratação;
- edição, exclusão, suspensão e reativação de usuários;
- recuperação de senha via e-mail;

- visualização de usuários com data de criação, último login e setores vinculados..

c) Gerenciamento de setores

- cadastro, edição, exclusão, suspensão e ativação de setores;
- visualização de usuários associados a cada setor;
- visualização da estrutura organizacional em formato de árvore hierárquica e em lista.

d) Cadastro central

A solução deverá permitir a centralização de registros de pessoas físicas e jurídicas em base unificada, com visualização da origem dos dados, histórico de atualizações, indicação de contato principal e rastreabilidade das interações, observados os princípios da finalidade, adequação e necessidade.

A coleta, importação, consulta, atualização, exportação ou enriquecimento de dados cadastrais somente poderá ocorrer quando vinculada a finalidade pública específica, previamente definida pela Administração, e limitada aos dados estritamente necessários à execução da atividade administrativa correspondente.

O acesso às funcionalidades cadastrais deverá observar perfis de permissão, segregação por setor, registro de logs e controles de auditoria.

As funcionalidades mínimas do cadastro central são:

- centralização de CPFs e CNPJs em interface gráfica única, integrada a múltiplos sistemas;
- visualização de nome, e-mail principal, telefone principal e tabela de dados por origem;
- rastreabilidade da fonte de cada dado de contato (e-mail, telefone, endereço);
- inclusão manual e definição de contato principal por CPF/CNPJ;
- gestão de inscrição e remoção de e-mails e telefones da base;
- filtros por tipo de entidade, e-mail, telefone e bairro; exportação em CSV;
- atributos personalizados, com atualização em tempo real no cadastro;
- histórico integrado de atendimentos (WhatsApp e Portal Cidadão) vinculado ao CPF/CNPJ;
- classificação dos cadastros em três níveis: Cadastro Base; Validado em Atendimento; Autenticado via Gov.Br.;

e) Consulta Avançada de CPF e CNPJ

As funcionalidades de consulta deverão restringir-se a dados cadastrais e de contato estritamente necessários ao atendimento de finalidades públicas determinadas, observadas a base legal aplicável, a competência do órgão demandante e as instruções do Município na condição de controlador.

Não integra o escopo padrão da contratação a disponibilização irrestrita de informações excessivas ou desproporcionais, inclusive dados de perfil sociodemográfico, parentesco, renda

presumida ou outros elementos que extrapolem a necessidade administrativa concreta, salvo quando houver fundamento legal específico, pertinência comprovada, autorização expressa do Município e registro da finalidade da consulta.

Toda consulta a bases internas ou externas deverá ser passível de rastreamento por usuário, data, hora e finalidade declarada.

f) Formulários Inteligentes e Fluxos de Trabalho

- formulários com campos de texto curto e longo, número, data, seleção única, lista suspensa, consentimento, e-mail, CPF/CNPJ, múltipla escolha e upload;
- disponibilização via web e formulário nativo no WhatsApp;
- salvamento como rascunho; visualização em lista com status, canal, respostas e responsável;
- fluxos de trabalho tipo drag-and-drop com gatilho a partir de formulário submetido, ações sequenciais, lógica condicional (se/então) e associação a setores responsáveis;
- Central de Execução: visualização de serviços não atribuídos, atribuídos e concluídos; interface de ações com linha do tempo, aprovação ou rejeição de documentos, reatribuição, suspensão, conclusão e registro interno.;

g) Inteligência Artificial – Copiloto e Agentes

- Copiloto: interface de chat com assistente de IA com capacidade de entender comandos de texto e voz e executar ações no software;
- Agentes de IA: criação a partir de conhecimento em texto e arquivos; inserção de prompts de orientação; testes em ambiente de simulação antes da publicação; gestão de agentes em lista com nome, papel, status e responsável.

h) Disparos Multicanal – WhatsApp

A solução deverá permitir a operação de canal institucional de WhatsApp por meio da API oficial disponibilizada pela Meta, quando aplicável, observadas as políticas, requisitos técnicos e condições vigentes do provedor da plataforma.

Deverá possibilitar criação e gestão de modelos, envio de mensagens, redirecionamento para atendimento humano ou fluxo automatizado, resposta por botões e registro de métricas operacionais de entrega, interação e abertura, quando tais métricas forem disponibilizadas pela infraestrutura do canal.

A expressão "WhatsApp Marketing", quando utilizada neste TR, refere-se exclusivamente à nomenclatura tarifária adotada pela Meta para classificação de conversas, não constituindo autorização genérica para envio de conteúdo promocional. No âmbito desta contratação, eventual uso dessa categoria deverá ficar restrito a comunicações institucionais lícitas, de interesse público, juridicamente amparadas e compatíveis com a finalidade administrativa correspondente.

PRAÇA DA INDEPENDÊNCIA, 25 - CENTRO
BRAÇO DO TROMBUDO - 89178-000
PREFEITURA MUNICIPAL DE BRAÇO DO TROMBUDO
CNPJ: 95.952.230/0001-67
47 3547.0179
BRACODOTROMBUDO.SC.GOV.BR

Eventual concessão de verificação, selo, distintivo ou funcionalidade equivalente dependerá das políticas e disponibilidades vigentes da Meta, não constituindo obrigação autônoma de resultado imputável à contratada quando subordinada a decisão de terceiro.

As demais funcionalidades multicanais compreendem:

- E-mail: modelos com texto, imagens e botões; inserção de atributos variáveis; envio em massa segmentado; identificação de recebimento e abertura; envio a partir de domínio próprio via SPF;
- SMS: modelos com atributos variáveis; pré-visualização em simulador móvel; envio em massa segmentado; identificação de entrega;
- Geral: criação, duplicação e gestão de modelos; envio de testes; agendamento de disparos; monitoramento com indicação de erros; métricas exportáveis em CSV; Certidão de Notificação Administrativa por CPF/CNPJ com registro de todos os disparos realizados.;

i) Portal Cidadão e Domicílio Municipal Eletrônico

A utilização do Domicílio Eletrônico Municipal para fins de comunicação, intimação, ciência ou notificação com repercussão jurídica dependerá de amparo em legislação, regulamento ou ato normativo municipal específico, bem como da observância do regime jurídico aplicável à matéria de fundo.

As funcionalidades mínimas do Portal Cidadão e do Domicílio Eletrônico são:

- interface web para hospedagem do Portal Cidadão: busca, filtros, lista de serviços com nome e forma de prestação, visualização de serviço específico (nome, descrição, custos, prazo, documentos e legislação);
- autenticação via Gov.Br e certificado digital para solicitação de serviços;
- área pós-login: adesão ao Domicílio Municipal Eletrônico com verificação de e-mail e telefone via token, múltiplas caixas postais por inscrições imobiliárias e mobiliárias, configuração de alertas, procuração eletrônica e cancelamento;
- identidade visual configurável: nome, cor, logo, fundo e URL própria;
- interface interna de gestão do domicílio: tabela de gestão de domicílios e caixas postais; disparos programados por massa ou API; configuração autônoma dos termos de adesão e da ciência tácita (quantidade de dias).

j) Atendimento via WhatsApp – Chatbot e Atendente Humano

- Chatbot — construtor visual drag-and-drop integrado ao WhatsApp: criação de fluxos receptivos e ativos; mensagens simples, com respostas e com direcionamento; ações automáticas (direcionamento, formulários, tags e finalização); Carta de Serviços via botões e via IA (linguagem natural); testes em simulação; publicação e versionamento
- Atendimento humano: direcionamento de conversas do robô para atendente; visualização de conversas em espera; visualização por status (robô, novos, abertos, encerrados e

expirados); inserção de comentários; criação de mensagens modelo; envio de áudio e arquivos; encerramento de conversas;
- Gestão de Atendimento: volume de protocolos por período; tempo médio de atendimento; exportação em XLSX; pesquisa por protocolo;
- Painel de Métricas: número de protocolos por categoria; gráfico de volume ao longo do tempo; distribuição por chatbot versus atendimento humano; taxa de assumidos; tempo médio de espera; avaliações por categoria e atendente

k) Monitoramento de Consumo de Itens Variáveis

- interface de controle de consumo mensal de conversas WhatsApp Utilidade, conversas WhatsApp Marketing, mensagens SMS e e-mails enviados;
- alertas configuráveis de aproximação do limite contratado.;

9. INTEGRAÇÕES, MIGRAÇÃO E COLETA DE DADOS

A contratada deverá realizar integração técnica com até 5 (cinco) sistemas internos do Município, relacionados à administração fazendária e cadastral, mediante o uso de APIs REST padrão, arquivos de intercâmbio (CSV, XML) ou conectores específicos acordados com a equipe técnica do Município.

- os sistemas a serem integrados incluem, sem limitação: sistema de gestão tributária (IPTU, ISS, Dívida Ativa); sistema de cadastro imobiliário; sistema de cadastro mobiliário; e demais sistemas indicados pela Administração durante a implantação;
- as integrações deverão permitir: ingestão de bases cadastrais na Plataforma Gove; envio automatizado de comunicações por gatilho proveniente dos sistemas municipais; e retorno de informações de atualização cadastral para os sistemas de origem;
- ingestão de bases não integradas: a contratada deverá suportar a importação de bases de dados em formatos comuns (CSV, XLSX) para o Cadastro Central da plataforma;
- a contratada ficará responsável por toda a programação e configuração das integrações; o Município disponibilizará os acessos e documentação técnica necessários, respeitada a política de segurança da informação vigente;
- as integrações deverão ser documentadas em relatório técnico entregue ao gestor do contrato ao final da fase de implantação.

10. IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E SUPORTE

a) Implantação assistida

A implantação assistida integra o escopo da assinatura da plataforma e não será objeto de cobrança autônoma, compreendendo planejamento, parametrização inicial, configuração de usuários e perfis, integrações previstas, testes, homologação, treinamento e operação assistida inicial.

A fase de implantação deverá ser concluída em até 60 (sessenta) dias corridos a partir da assinatura do contrato e contemplará:

- planejamento de projeto com cronograma detalhado e responsáveis;
- configuração de usuários, setores e perfis de acesso;
- parametrização inicial de serviços digitais prioritários definidos pela Administração;
- configuração de fluxos prioritários de comunicação (Fazenda, Saúde e Educação);
- apoio à habilitação do canal institucional de WhatsApp junto à Meta;
- realização de até 5 (cinco) integrações com sistemas municipais;
- testes, homologação e operação assistida inicial.

b) Treinamento

- treinamento remoto por perfis de uso (gestor, operador de atendimento, operador de cadastro e operador de comunicações), sem limitação de horas;
- fornecimento de materiais de apoio (manuais, vídeos tutoriais e guias rápidos);
- objetivo de transferência de conhecimento para autonomia da equipe municipal na operação cotidiana.

c) Suporte Técnico

- canal de registro de chamados com número de protocolo;
- horário de atendimento: 09h às 18h, dias úteis, exceto feriados nacionais;
- suporte para problemas críticos (indisponibilidade do sistema): resposta em até 2 horas;
- suporte para problemas de alta prioridade (funcionalidade indisponível): resposta em até 4 horas úteis;
- suporte para demais solicitações: resposta em até 1 dia útil;
- manutenções programadas comunicadas com antecedência mínima de 48 horas.

11. DA LIQUIDAÇÃO E DO PAGAMENTO

O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a apresentação da nota fiscal e comprovação da entrega dos serviços.

Não haverá pagamento enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação contratual.

O pagamento dependerá de atesto formal do fiscal do contrato.

A primeira nota fiscal da assinatura será emitida somente após o Recebimento Definitivo da implantação;

A nota fiscal deverá observar as retenções legais aplicáveis (IR, INSS, ISS e contribuições).

Eventuais erros ou inconformidades na nota fiscal deverão ser corrigidos pela contratada, sem ônus ao Município.

PRAÇA DA INDEPENDÊNCIA, 25 - CENTRO
BRAÇO DO TROMBUDO - 89178-000
PREFEITURA MUNICIPAL DE BRAÇO DO TROMBUDO
CNPJ: 95.952.230/0001-67
47 3547.0179
BRACODOTROMBUDO.SC.GOV.BR

A Nota Fiscal deverá ser emitida com o Imposto de Renda retido na fonte em destaque, conforme tabela de retenção constante no Anexo I da Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil nº 1.234 de 2012 e suas alterações posteriores. Cabe à licitante/contratada o destaque deste imposto no corpo das notas fiscais, tanto a alíquota quanto seu valor monetário. As pessoas jurídicas optantes pelo Simples Nacional, amparadas por isenção, não incidência ou alíquota zero do IR devem informar essa condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal, sob pena de, se não o fizerem, sujeitarem-se à retenção do imposto e das contribuições sobre o valor total do documento fiscal, no percentual total correspondente à natureza do bem ou serviço. Havendo erro no documento de cobrança, incompletude de dados ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, está ficará com o pagamento pendente até que a licitante/contratada providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, qualquer ônus ao Município contratante.

O imposto de Renda será retido pela administração Pública conforme o Decreto Municipal DECRETO Nº 050/2023, DE 07 DE JULHO DE 2023, que dispõe sobre os procedimentos relativos à retenção do Imposto de Renda Retido na Fonte (IRRF) sobre rendimentos pagos pela Administração Pública direta e indireta do Município de Braço do Trombudo - SC a pessoas jurídicas.

12. DA INVIABILIDADE DE COMPETIÇÃO E FORMA DE CONTRATAÇÃO

A presente contratação será realizada por inexigibilidade de licitação, com fundamento no art. 74, inciso I, da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, em razão da inviabilidade de competição para o fornecimento da solução tecnológica pretendida pela Administração Municipal.

A solução Governo Zero Clique (Gove), objeto da presente contratação, é desenvolvida e comercializada exclusivamente pela empresa MUOVE BRASIL S.A., única detentora dos direitos autorais, de comercialização, manutenção, atualização e suporte da plataforma.

A exclusividade da empresa encontra-se devidamente comprovada por meio da documentação constante do processo administrativo, incluindo Certidão emitida pela Associação Brasileira das Empresas de Software – ABES, que atesta a condição de única desenvolvedora e autorizada a comercializar a solução em todo o território nacional, bem como o protocolo de registro do programa de computador junto ao Instituto Nacional da Propriedade Industrial – INPI.

Dessa forma, resta caracterizada a inviabilidade de competição, uma vez que não há possibilidade de contratação da mesma solução tecnológica junto a outro fornecedor, tornando juridicamente cabível a contratação direta por inexigibilidade de licitação, nos termos da legislação vigente.

13. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

A gestão e a fiscalização do contrato serão feitas observando as regras do Decreto Municipal pertinente.

A gestão do contrato será de responsabilidade Gestora de Contratos Taissa Rúbia Hoeltgebaum.

A fiscalização do contrato será de responsabilidade do Sr. Djonata Willian Franz

Compete ao fiscal:

I - anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, inclusive quanto ao seu fiel cumprimento;
II - determinar providências para a regularização de eventuais faltas ou defeitos observados;
III - informar à autoridade competente sobre quaisquer irregularidades que possam ensejar a aplicação de sanções;
IV - subsidiar a liquidação da despesa, mediante atesto da conformidade dos serviços prestados.

A designação formal do gestor e do fiscal constará dos autos do processo administrativo, conforme determina o art. 117, § 1º, da Lei nº 14.133/2021.

14. DAS OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

As partes declaram estar cientes e de pleno acordo com as disposições da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), comprometendo-se a observar e respeitar o dever de proteção dos dados pessoais eventualmente tratados no âmbito da execução deste contrato.

As partes obrigam-se a:

a. Adotar todas as medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;
b. Utilizar os dados pessoais apenas para as finalidades estritamente necessárias ao cumprimento do objeto contratual;
c. Assegurar o sigilo e a confidencialidade dos dados tratados;
Comunicar imediatamente à outra parte e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), sempre que ocorrer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares;
d. Respeitar os direitos dos titulares previstos no art. 18 da LGPD;
Garantir que seus colaboradores e terceiros envolvidos na execução contratual sejam devidamente orientados sobre as obrigações relativas à proteção de dados pessoais.

O descumprimento das disposições previstas nesta cláusula sujeitará a parte infratora às penalidades legais e contratuais cabíveis.

As partes reconhecem que este contrato poderá ser ajustado conforme eventuais atualizações ou regulamentações expedidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

15. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Vinculam esta ata, independentemente de transcrição:

O Termo de Referência;

O Documento de formalização de demanda;

A Proposta do Fornecedor;

Eventuais anexos dos documentos supracitados.

Os casos omissos serão decididos pelo Órgão Gerenciador, com fundamento nas disposições conforme a Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos administrativos.

Fica eleito o Foro da Comarca de Trombudo Central/SC para dirimir quaisquer controvérsias oriundas desta Ata, renunciando as partes expressamente a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja.

Braço do Trombudo, 30 de julho de 2026.

DJONATA WILLIAN FRANZ:10686003900

Assinado de forma digital por DJONATA WILLIAN FRANZ:10686003900
Dados: 2026.08.06 16:17:37 -03'00'

Djonata Willian Franz

Matricula nº 2414/1

Chefe de Gabinete

PRAÇA DA INDEPENDÊNCIA, 25 - CENTRO
BRAÇO DO TROMBUDO - 89178-000

PREFEITURA MUNICIPAL DE BRAÇO DO TROMBUDO
CNPJ: 95.952.230/0001-67

47 3547.0179
BRACODOTROMBUDO.SC.GOV.BR