TERMO DE REFERÊNCIA
Lei 14.133/21 e Decreto Municipal 3884/2024
Processo Administrativo 130/2025IS

1. OBJETO (Art.73, I)

1.1 O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de serviço especializado para disponibilização dos direitos de uso da solução oficial WhatsApp Business Platform, com suporte técnico, gerenciamento da API oficial, hospedagem em nuvem e funcionalidades integradas, com o objetivo de ampliar e modernizar os canais de comunicação institucional do Instituto de Previdência de Rio das Ostras – OSTRASPREV.

1.2. A solução contratada deverá permitir o envio e o recebimento de mensagens automáticas ou assistidas, de forma segura, em ambiente corporativo controlado, com integração por meio de API oficial, assegurando estabilidade, rastreabilidade, autenticação de usuários, relatórios gerenciais e funcionalidades que promovam o atendimento digital eficiente.

1.3. A contratação visa ampliar os canais de comunicação com segurados, servidores ativos, aposentados, pensionistas e demais cidadãos vinculados ao regime próprio de previdência, garantindo maior capilaridade, agilidade no atendimento, redução de custos com canais tradicionais, além de transparência e aderência às políticas públicas de transformação digital da Administração Pública.

1.4. A contratada deverá garantir suporte técnico especializado durante toda a vigência da contratação, bem como assegurar o pleno funcionamento da solução, conforme os requisitos técnicos e operacionais definidos neste Termo de Referência.

1.5. A contratação será formalizada por meio de contrato administrativo com prazo inicial de 12 (doze) meses**,** podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, conforme o interesse da Administração, a disponibilidade orçamentária, a continuidade da necessidade do serviço e nos termos do art. 105 da Lei nº 14.133/2021.

Item	Descrição	CATSER	Unidade de Fornecimento	Quantidade
1	Instalação	26077	Taxa única	1
2	Assinatura	26077	Taxa mensal	1
3	Conversa de Utilidade	26077	Taxa Mensal /por conversa	300
4	Conversa de Marketing	26077	Taxa Mensal /por conversa	50
5	Conversa Serviço	26077	Taxa Mensal /por conversa	100

2. AS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO (Art.73, I)

2.1. O presente Termo de Referência foi elaborado com base em modelo disponibilizado pela Advocacia-Geral da União (AGU), disponível no portal oficial do Governo Federal, adaptado para atender às especificidades da contratação de empresa pública especializada na disponibilização dos direitos de uso da solução oficial WhatsApp Business Platform, com suporte técnico, gerenciamento da API oficial,

hospedagem em nuvem e funcionalidades integradas, no âmbito do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Rio das Ostras – OSTRASPREV.

2.2. A proposta comercial deverá ser apresentada em moeda corrente nacional, contendo a descrição detalhada da solução ofertada, incluindo o escopo técnico do serviço, forma de entrega e ativação da plataforma, funcionalidades integradas, cronograma de implantação, condições de suporte técnico e período de vigência. Todos os custos, tributos, encargos fiscais, taxas, seguros, suporte, hospedagem, integrações, atualizações e quaisquer outros insumos ou despesas necessárias ao pleno funcionamento da solução deverão estar inclusos nos preços apresentados, sem ônus adicional para a Administração

2.3. A empresa contratada deverá ser empresa pública integrante da Administração Pública, legalmente constituída e autorizada a atuar na disponibilização da solução WhatsApp Business Platform e na prestação de serviços correlatos. Deverá manter, durante toda a vigência do contrato, sua regularidade fiscal, trabalhista, jurídica e cadastral, sob pena de rescisão contratual e aplicação das sanções previstas na legislação vigente.

> *Nota: A menção à empresa pública contratada decorre da aplicação do art. 75, inciso IXI, da Lei nº 14.133/2021, que permite a contratação direta de entidade integrante da Administração Pública criada para esse fim específico, o que confere segurança jurídica, alinhamento institucional e vantajosidade à Administração.*

2.4. A disponibilização da solução deverá ocorrer de forma integral e funcional, com ativação conforme orientações do OSTRASPREV. O suporte técnico deverá ser prestado de forma remota, durante toda a vigência contratual, sempre que solicitado, contemplando atendimento a dúvidas, resolução de falhas, manutenção do ambiente, atualizações e orientações operacionais. A contratada deverá manter canal de atendimento permanente para acompanhamento das demandas do OSTRASPREV e garantia do pleno funcionamento da plataforma.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (Art.73, II)

3.1. Esta contratação tem como objetivo fundamental a aquisição da solução oficial WhatsApp Business Platform, incluindo o suporte técnico, gerenciamento da API oficial, hospedagem em nuvem e funcionalidades integradas, para uso institucional no Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Rio das Ostras – OSTRASPREV. Tal medida visa modernizar e ampliar significativamente os canais de comunicação com o cidadão, garantindo uma interação mais ágil, eficiente e transparente.

3.2. A escolha da solução oficial WhatsApp Business Platform é estrategicamente fundamentada na sua posição consolidada no mercado de comunicação digital, reconhecida mundialmente por sua robustez, segurança e confiabilidade. Além disso, a plataforma oferece suporte técnico especializado e atualizações contínuas, essenciais para assegurar a excelência na prestação dos serviços públicos digitais.

3.3. A contratação se justifica plenamente pela análise técnica e econômica realizada, que confirma a compatibilidade do investimento com a eficiência, eficácia e efetividade esperadas para o aprimoramento dos processos institucionais de comunicação do OSTRASPREV.

3.4. O Estudo Técnico Preliminar (ETP) realizado confirma, de maneira clara, a viabilidade técnica e econômica da contratação, demonstrando que a solução atende integralmente às necessidades institucionais e representa a melhor opção disponível no mercado para a modernização da comunicação institucional.

3.5. Embora o objeto não tenha sido inicialmente previsto no Plano de Contratações Anual de 2025, sua inclusão posterior justifica-se plenamente pela urgência e relevância da ferramenta para o aprimoramento das atividades institucionais do OSTRASPREV, alinhando-se às prioridades estratégicas de inovação, eficiência e atendimento ao cidadão.

4. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO (Art.73, IV)

4.1. Conforme estabelece o art. 40, §3º, da Lei nº 14.133/2021, o parcelamento do objeto da contratação será adotado somente quando técnica e economicamente viável e vantajoso para a Administração. No presente caso, o Estudo Técnico Preliminar (ETP) conclui de forma clara que o parcelamento não é recomendável, uma vez que a solução demandada envolve um conjunto interdependente e integrado de funcionalidades — plataforma, API, suporte técnico e chatbot — cuja prestação conjunta é essencial para garantir a efetividade, a continuidade e a qualidade do serviço prestado ao OSTRASPREV.

5. PREVISÃO DA VEDAÇÃO OU DA PARTICIPAÇÃO DE EMPRESA SOB FORMA DE CONSÓRCIO (Art.73, V)

5.1. Em conformidade com o art. 15 da Lei nº 14.133/2021, é vedada a participação de empresas sob a forma de consórcio nesta contratação. Isso se justifica pela natureza e porte do objeto — aquisição de licenças do software Adobe Acrobat Pro com suporte técnico e atualizações — que pode ser plenamente atendido por empresas individualmente capacitadas, sem que haja qualquer benefício técnico, operacional ou econômico que justifique a formação de consórcios para a execução deste fornecimento.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO (Art.73, VI)

6.1. A solução objeto desta contratação está detalhada no Estudo Técnico Preliminar (ETP) que integra este processo, elaborado em conformidade com a Lei nº 14.133/2021. Após uma análise criteriosa das alternativas disponíveis no mercado, concluiu-se que a contratação direta da solução oficial WhatsApp Business Platform, ofertada pela empresa pública SERPRO, é a opção mais eficiente, segura e vantajosa para o Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Rio das Ostras – OSTRASPREV.

6.2. Esta solução contempla a criação e gerenciamento da conta oficial verificada no WhatsApp Business Platform, acesso à infraestrutura tecnológica segura e homologada para o envio e recebimento de mensagens automatizadas e atendimento manual, além de interface para gestão das interações com o cidadão, geração de relatórios e métricas de desempenho, integração com outros sistemas, suporte técnico e atualizações constantes.

6.3. Optar pela solução do SERPRO garante conformidade legal, elevada confiabilidade técnica, segurança da informação e alinhamento estratégico com a transformação digital da administração pública, assegurando maior eficiência, agilidade e transparência na comunicação institucional com o cidadão.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO (Art. 73, VII)

7.1 A disponibilização da solução WhatsApp Business Platform deverá ocorrer no prazo máximo de até 15 (quinze) dias corridos, contados a partir do primeiro dia útil após a confirmação do recebimento da Nota de Empenho, salvo disposição diversa formalmente acordada entre as partes.

7.2. Será fornecido acesso ao painel de controle da conta empresarial, permitindo a visualização detalhada de métricas, relatórios de desempenho e acompanhamento das interações, facilitando a gestão eficiente da comunicação com os cidadãos.

7.3. A disponibilização da API oficial homologada pela Meta deve incluir suporte técnico qualificado, garantindo estabilidade, segurança, alta disponibilidade e continuidade do serviço durante toda a vigência do contrato.

7.4. O serviço deverá oferecer suporte a múltiplos atendentes, seja por meio de sistema próprio da plataforma ou através da integração com sistemas já utilizados pelo OSTRASPREV, assegurando agilidade e eficiência no atendimento ao público.

7.5. A Contratada compromete-se a cumprir rigorosamente os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), assegurando tratamento adequado das informações, rastreabilidade de acessos e proteção integral dos dados pessoais tratados na plataforma.

7.6. Será mantido o sigilo absoluto sobre todas as informações, mensagens e dados processados, com adoção de medidas técnicas e administrativas para proteger contra acessos não autorizados, vazamentos ou uso indevido.

7.7. Todos os contatos formais entre as partes deverão ocorrer por meio de canais oficiais previamente definidos, tais como e-mail institucional, sistema de chamados, ofícios ou ordens de serviço.

7.8. Eventual suporte técnico presencial deverá ser realizado na sede do OSTRASPREV, mediante prévio agendamento e autorização formal.

7.9. A Contratada deverá apresentar relatórios periódicos de uso, suporte e desempenho da plataforma, garantindo total transparência e acompanhamento do OSTRASPREV durante toda a vigência contratual.

8. ESPECIFICAÇÕES DA GARANTIA DO PRODUTO, MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA (Art.73, VIII)

8.1. A contratada deverá garantir a plena operação e disponibilidade da solução WhatsApp Business Platform durante toda a vigência contratual, assegurando o funcionamento contínuo da conta verificada, da API oficial e das funcionalidades contratadas.

8.2. A contratada manterá canal de suporte técnico qualificado, disponível em horário comercial, para atendimento eficiente às demandas do OSTRASPREV, incluindo resolução de falhas, dúvidas técnicas e orientações sobre o uso da plataforma.

8.3. Estão inclusos no serviço a manutenção preventiva e corretiva, bem como as atualizações necessárias para assegurar a segurança, estabilidade e compatibilidade da plataforma com os padrões exigidos pela Meta e pela legislação vigente, sem custos adicionais para o contratante.

9. ESTIMATIVA DO VALOR CONTRATADO (Art.73, IX)

9.1. Conforme detalhado no Estudo Técnico Preliminar (ETP) que integra este processo, a estimativa de valor foi realizada com base em pesquisas junto a atas de registro de preços vigentes e fornecedores homologados, resultando em valor estimado de R$ 9.786,69 (nove mil setecentos e oitenta e seis reais e sessenta e nove centavos) para a contratação da solução WhatsApp Business Platform, referente ao período de 12 (doze) meses.

9.2. O valor estimado contempla todos os custos diretos e indiretos necessários ao fornecimento da solução, incluindo acesso integral à plataforma, suporte técnico oficial, atualizações, hospedagem em nuvem, integração via API oficial e demais encargos incidentes.

9.3. A estimativa está fundamentada no art. 23, caput e §1º, da Lei nº 14.133/2021, assegurando a compatibilidade dos preços com os praticados no mercado e observando os princípios da economicidade, vantajosidade e eficiência.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTARIA (Art. 73, XI)

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos consignados no orçamento do OstrasPrev – Rio das Ostras Previdência, devidamente previstos para o exercício financeiro vigente, em dotação orçamentária compatível com a natureza do objeto.

10.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- **Programa de Trabalho:** 09.122.0125.2.724
- **Elemento de Despesa**: 33.90.40

- **Fonte de recursos:** 239
- **Valor estimado**: R$ 9.786,69 (nove mil setecentos e oitenta e seis reais e sessenta e nove centavos).

11. MODALIDADE DE LICITAÇÃO (Art. 73, XIII)

11.1. Modalidade: Será adotada a contratação direta**,** com fundamento nos incisos II e IX do art. 75 da Lei nº 14.133/2021 e no Decreto nº 12.343/2024.

11.1.1. Inciso II: contratação de serviço com valor estimado inferior a R$ 62.725,59 (sessenta e dois mil setecentos e vinte e cinco reais e cinquenta e nove centavos), conforme atualização prevista no Decreto nº 12.343/2024;

11.1.2. Inciso IX**:** contratação de empresa pública, no caso o SERPRO (Serviço Federal de Processamento de Dados), que detém competência legal e estatutária para prestação do serviço de mensageria oficial via WhatsApp Business Platform.

11.2. Essa modalidade não apenas assegura a eficiência operacional e a segurança jurídica, mas também reforça o compromisso do OSTRASPREV com a qualidade, transparência e inovação na comunicação institucional. Contratar diretamente o SERPRO significa garantir acesso a uma solução robusta, homologada pela Meta, que assegura suporte técnico especializado, segurança da informação e alinhamento pleno com as diretrizes da administração pública.

11.3. Assim, a contratação direta se apresenta como o caminho mais vantajoso, racional e eficaz, capaz de assegurar a continuidade e excelência do atendimento digital oferecido aos cidadãos, tornando esta escolha a mais adequada e responsável para o interesse público.

12. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (Art.73, XIX)

12.1. A solução a ser contratada deverá contemplar, no mínimo, os seguintes requisitos técnicos e funcionais, essenciais para atender às necessidades de modernização dos canais de atendimento institucional do Rio das Ostras Previdência – OSTRASPREV:

- Disponibilização de solução de mensagens oficial integrada ao WhatsApp Business Platform, com número institucional verificado e autorizado pela Meta;
- Acesso ao painel de controle da conta empresarial, com funcionalidades para gerenciamento, visualização de métricas, relatórios e acompanhamento de desempenho;
- Fornecimento da API oficial do WhatsApp Business Platform, homologada pela Meta, com infraestrutura segura, estável e monitorada;
- Suporte a múltiplos atendentes simultâneos, com possibilidade de integração à plataforma de atendimento já utilizada pelo OSTRASPREV ou por meio de solução própria da contratada;
- Suporte técnico especializado, prestado durante toda a vigência da contratação, para garantir a operação plena e contínua da plataforma;
- Atendimento aos critérios da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), com tratamento adequado das informações dos usuários e rastreabilidade de acessos;
- Proibição expressa de subcontratação do objeto contratual, salvo nos casos previstos em lei e com autorização formal da Administração;
- A solução deverá ser disponibilizada por empresa pública federal, em consonância com o art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, devendo a contratada apresentar comprovação de sua competência institucional para o fornecimento do serviço.

12.2. A contratada será responsável pela garantia de estabilidade da solução, confidencialidade das informações trafegadas e pela prestação de suporte técnico qualificado sempre que solicitado, com comunicação preferencialmente eletrônica.

12.3. Não será exigida garantia contratual, tendo em vista o valor e a natureza da contratação.

12.4. O contrato deverá observar, integralmente, os preceitos da LGPD, sendo vedado o compartilhamento de dados institucionais com terceiros sem prévia autorização ou previsão legal.

12.5. A contratada responderá por eventuais danos ou prejuízos decorrentes de falhas na prestação do serviço, indisponibilidade da API, mau funcionamento da solução, ou descumprimento das cláusulas contratuais.

13. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (Art. 73, XX)

13.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela contratada, conforme definido neste Termo de Referência, seus anexos e no contrato administrativo.

13.2. Nomear formalmente Gestor e Fiscais qualificados, responsáveis por acompanhar, supervisionar e fiscalizar a execução dos serviços relacionados ao WhatsApp Business Platform, registrando todas as ocorrências em sistema de controle e comunicando irregularidades à autoridade competente.

13.3. Encaminhar ao suporte técnico da contratada todas as demandas de manutenção ou ajustes via sistema de chamados ou Ordem de Serviço, definindo prioridade e prazo para atendimento estabelecido.

13.4. Garantir as condições necessárias para o pleno funcionamento da solução contratada no ambiente institucional, incluindo infraestrutura de rede, acesso seguro dos atendentes à plataforma e suporte técnico relevante, respeitando as normas de segurança, sigilo e controle de acesso do OSTRASPREV.

13.5. Notificar formalmente a contratada sempre que forem identificadas falhas, interrupções, vulnerabilidades ou qualquer não conformidade na disponibilidade da API, suporte ou plataforma, fixando prazo razoável para correção, sem ônus para a Administração.

13.6. Efetuar o pagamento devido à contratada após a apresentação de nota fiscal e relatório de execução dos serviços, devidamente atestados pela fiscalização, desde que comprovado o cumprimento das obrigações contratuais, inclusive relativas à API, suporte, métricas e relatórios.

13.7. Realizar avaliações periódicas da qualidade do serviço prestado, com base em indicadores técnicos da plataforma (tempo de resposta, disponibilidade, número de atendentes, SLA), relatórios operacionais e registros de fiscalização.

13.8. Reservar-se o direito de recusar total ou parcialmente o serviço que esteja em desacordo com as condições contratuais, aplicando as penalidades cabíveis conforme a Lei nº 14.133/2021 em caso de inexecução, má prestação de serviço ou violação dos termos.

14. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (Art. 73, XXI)

14.1. Indicar formalmente representante (preposto) responsável pela interlocução com a Administração durante toda a vigência do contrato, assegurando comunicação ágil e resolução de demandas com eficiência.

14.2. Disponibilizar a solução oficial de mensageria integrada ao WhatsApp Business Platform, incluindo número verificado e autorizado pela Meta, de acordo com as especificações técnicas exigidas.

14.3. Garantir o pleno funcionamento da API oficial homologada pela Meta, com infraestrutura estável, segura e continuamente operante, conforme os padrões estabelecidos no contrato.

14.4. Assegurar o acesso do contratante ao painel de controle da conta empresarial, com funcionalidades para gestão de mensagens, múltiplas atendentes, relatórios e métricas.

14.5. Manter suporte técnico qualificado e disponível durante toda a vigência contratual, garantindo atendimento a falhas, dúvidas e solicitações operacionais em prazo compatível com a criticidade do serviço.

14.6. Obedecer integralmente às normas da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), assegurando a confidencialidade, rastreabilidade e tratamento adequado das informações dos usuários, sem compartilhamento não autorizado com terceiros.

14.7. Comunicar formalmente à Administração qualquer incidente, falha sistêmica ou necessidade de intervenção técnica que possa impactar o uso da solução, propondo medidas corretivas em tempo hábil.

14.8. Manter atualizações periódicas da solução, quando aplicáveis, sem custos adicionais, preservando a estabilidade, segurança e compatibilidade técnica da plataforma durante todo o período contratado.

15. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO E FISCALIZAÇÃO (Art.73, XXIV)

15.1. A execução contratual observará rigorosamente as disposições da Lei nº 14.133/2021, do contrato firmado e deste Termo de Referência, sendo as partes responsáveis pelas consequências da inexecução total ou parcial do objeto.

15.2. A fiscalização do contrato será exercida por servidor ou equipe formalmente designada pela Diretoria Geral de Previdenciária (DIGPREV) do OstrasPrev, nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021, com registro contínuo de todas as ocorrências relevantes.

15.3. O fiscal técnico será responsável por acompanhar a entrega e a operação da solução integrada ao WhatsApp Business Platform, verificar sua conformidade com os requisitos técnicos, relatar falhas, propor correções e zelar pela qualidade dos serviços prestados.

15.4. O fiscal administrativo será responsável pela verificação dos aspectos contratuais e legais da execução, tais como prazos, regularidade fiscal da contratada, obrigações acessórias, manutenção da habilitação e conformidade documental.

15.5. O gestor do contrato será responsável por coordenar os trabalhos de fiscalização, consolidar informações, elaborar relatórios periódicos de desempenho, propor sanções em caso de descumprimentos e promover a interlocução institucional.

15.6. A contratada deverá indicar formalmente um preposto, com poderes para representá-la perante o OstrasPrev e responder integralmente pela correta execução dos serviços, antes do início da vigência contratual. A Administração poderá recusar, mediante justificativa, o representante indicado.

15.7. Todas as comunicações contratuais deverão ser realizadas preferencialmente por meio eletrônico, via e-mail institucional ou sistema eletrônico utilizado pelo contratante, garantindo a rastreabilidade dos registros.

15.8. O gestor ou fiscais poderão convocar, a qualquer tempo, o representante da contratada para adoção de medidas corretivas imediatas em caso de desvios na execução contratual.

15.9. Cabe ao fiscal técnico comunicar prontamente ao gestor do contrato qualquer fato que extrapole sua alçada decisória, especialmente nos casos que comprometam a continuidade ou a eficácia da solução contratada.

15.10. Os registros de fiscalização técnica e administrativa deverão ser mantidos atualizados, auditáveis e disponíveis para consultas, garantindo total transparência e controle da execução contratual.

15.11. O pagamento à contratada somente será autorizado após a devida comprovação da execução do objeto, mediante atesto da fiscalização técnica e administrativa, e desde que não haja pendências ou inconsistências contratuais ou documentais.

15.12. A atuação dos fiscais e do gestor do contrato não exime a contratada de sua responsabilidade integral pela execução correta do objeto e pelo fiel cumprimento de todas as obrigações legais, contratuais e técnicas assumidas.

16. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO (Art. 73, XXV)

16.1. O pagamento será efetuado em parcela única, após a completa disponibilização da solução oficial integrada ao WhatsApp Business Platform, devidamente atestada pelos fiscais designados.

16.2. A medição da execução contratual ocorrerá por meio da verificação do cumprimento integral das obrigações assumidas, incluindo:

- Ativação do número institucional no WhatsApp Business Platform com verificação oficial pela Meta;
- Acesso ao painel de controle da conta empresarial e às funcionalidades previstas;
- Entrega da API oficial homologada e em funcionamento;
- Disponibilização de suporte técnico conforme especificado;
- Atendimento aos critérios de segurança da informação e à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

16.3. O prazo para pagamento será de até 10 (dez) dias úteis contados a partir da conclusão da etapa de liquidação da despesa, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

16.4. Para fins de liquidação, a nota fiscal deverá conter os elementos essenciais para o pagamento, tais como:

16.4.1. Prazo de validade;

16.4.2. Data da emissão;

16.4.3. Dados do contrato e do órgão contratante;

16.4.4. Período respectivo de execução do contrato;

16.4.5. Valor a pagar; e

16.4.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

16.5. A nota fiscal deverá ser acompanhada da comprovação de regularidade fiscal da empresa, preferencialmente por meio de consulta on-line ao SICAF, ou, na impossibilidade, por documentação comprobatória válida, conforme artigo 68 da Lei nº 14.133/2021.

16.6. Havendo erro na nota fiscal ou qualquer pendência que impeça a liquidação da despesa, esta ficará suspensa até a devida correção, sendo reiniciado o prazo após a regularização da situação, sem ônus adicional à Administração.

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

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

17. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (Art. 73, XXVI)

17.1. Comete infração administrativa o fornecedor/prestador de serviços que cometer quaisquer das infrações previstas no art. 155 da Lei nº 14.133 de 2021 quais seja:

I. Dar causa à inexecução parcial do contrato;
II. Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
III. Dar causa à inexecução total do contrato;
IV. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
V. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
VI. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
VII. Ensejar retardamento injustificado da execução ou entrega do objeto contratado;
VIII. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou execução contratual;
IX. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
X. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
XI. Praticar atos ilícitos para frustrar os objetivos do certame.
XII. Praticar ato lesivo previsto no artigo 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

17.2. Pela prática das infrações administrativas, a CONTRATADA estará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções, conforme o art. 156 da Lei nº 14.133/2021

I. Advertência;
II. Multa, aplicada nos seguintes termos:

1) Multa moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, limitada a 30 (trinta) dias;

2) Multa compensatória de 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto contratado;

III. Impedimento para licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo de até 3 (três) anos;
IV. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

17.3. Na aplicação das sanções serão observados os critérios do art. 156, § 1º, da Lei nº 14.133/2021, incluindo:

a) Natureza e gravidade da infração cometida;
b) Peculiaridades do caso concreto;
c) Circunstâncias agravantes ou atenuantes;
d) Danos causados à Administração;
e) Implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pela contratada.

17.4. A aplicação das sanções será precedida de processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa, conforme o Capítulo I do Título IV da Lei nº 14.133/2021.

17.5. As penalidades poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa, nos termos do art. 156, §7º da Lei nº 14.133/2021.

17.6. Se o valor da multa ou das indenizações ultrapassar o valor eventualmente devido pela Administração, a diferença será cobrada judicialmente.

17.7. Previamente à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo de até 30 (trinta) dias, a contar da intimação formal do contratado.

17.8. A aplicação das sanções não exime a contratada do dever de reparar integralmente os danos causados à Administração.

17.9. A Administração deverá registrar as sanções aplicadas nos cadastros oficiais, como o CEIS e o CNEP, conforme art. 161 da Lei nº 14.133/2021.

17.10. A personalidade jurídica da contratada poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso de direito para fraudar, encobrir ou dissimular atos ilícitos, nos termos do art. 160 da Lei nº 14.133/2021.

18. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

18.1. A seleção do fornecedor será realizada por meio de procedimento de dispensa eletrônica, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, adotando-se como critério de julgamento o menor preço global**,** desde que atendidas todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no aviso de dispensa.

18.2. Exigências de Habilitação:

O fornecedor deverá apresentar a documentação exigida nos termos da legislação vigente, especialmente a seguir discriminada:

18.2.1. Habilitação Jurídica e Representação Legal

- **I-** Ato constitutivo, estatuto ou contrato social atualizado e registrado na Junta Comercial, com eventuais alterações ou a versão consolidada;
- **II-** Cópia do RG e CPF do Sócio Administrador da empresa;

18.2.2 Regularidade Fiscal e Trabalhista

- **I-** CNPJ válido e ativo, com atividades econômicas compatíveis com o objeto;
- **II-** Inscrição Estadual válida, quando aplicável;
- **III-** Certidão Negativa de Débitos relativos às Contribuições Previdenciárias, Tributos Federais,
- **IV-** Estaduais, Municipais e Dívida Ativa (em período de validade);
- **V-** Certidão Negativa de Débitos com o FGTS (em período de validade);
- **VI-** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (em período de validade);
- **VII-** Certidão Negativa de Débitos com a Fazenda Estadual, incluindo dívida ativa (em período de validade);
- **VIII-** Certidão Negativa de Débitos com a Fazenda Municipal, incluindo dívida ativa (em período de validade).

18.2.3. Microempreendedor Individual (MEI): Será admitida a participação de MEI, desde que apresente o Certificado da Condição de Microempreendedor Individual (CCMEI) válido e compatível com o objeto. A verificação será feita por meio do site oficial do Governo Federal.

18.2.4. Habilitação Econômico-Financeira (Balanço Patrimonial): Será exigida conforme os critérios definidos neste Termo de Referência, com o objetivo de comprovar a capacidade financeira do fornecedor para execução do objeto contratado.

18.2.5. Habilitação Técnica: Será exigida apresentação de, no mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove fornecimento anterior de bens similares aos especificados neste Termo de Referência. O documento deve conter identificação do emitente, data, assinatura, e indicar que o fornecimento foi realizado de forma satisfatória.

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

18.4. Os documentos deverão estar em nome da matriz ou da filial, conforme o participante da licitação, excetuando-se aqueles que, pela sua natureza, sejam emitidos exclusivamente em nome da matriz.

18.5. Serão aceitos registros de CNPJ (matriz ou filial) com diferenças nos documentos de FGTS e tributos federais, desde que comprovada à centralização de recolhimento.

19. MODELO DE PROPOSTA

19.1. A proposta de preços deverá ser apresentada em formato eletrônico (PDF), devidamente assinada por representante legal da empresa proponente, contendo a descrição completa da solução ofertada, com base nos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

19.2. A proposta deverá incluir:

- Razão social, CNPJ, endereço e dados de contato da empresa;
- Descrição da solução de mensageria integrada ao WhatsApp Business Platform, conforme especificações técnicas exigidas;
- Valor total da contratação, em moeda corrente nacional, com validade mínima de 60 (sessenta) dias;
- Prazo de entrega e condições de suporte técnico;
- Declaração de que o valor proposto inclui todos os custos diretos e indiretos (tributos, encargos, taxas, suporte, hospedagem, etc.);
- Indicação do prazo de vigência do serviço (12 meses).

19.3. Os preços apresentados deverão ser fixos e irreajustáveis durante toda a vigência do contrato, salvo disposição em contrário prevista em cláusula contratual específica ou norma legal superveniente.

19.4. O modelo de proposta comercial sugerido encontra-se no Anexo I deste Termo de Referência, devendo ser utilizado como base para a apresentação formal da proposta pela empresa proponente.

20. PRAZO DE VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

20.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do instrumento contratual, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, conforme o interesse da Administração, estabelecido no artigo 105 da Lei nº 14.133/2021.

20.2. A prestação dos serviços terá início imediatamente após a assinatura do contrato e o recebimento da ordem de início emitida pelo OSTRASPREV.

20.3. A prorrogação da vigência estará condicionada à conveniência da Administração, à disponibilidade orçamentária e à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

21. DOS CASOS OMISSOS

21.1. 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.

22. DISPOSIÇÕES FINAIS

22.1. Este Termo de Referência integra e complementa todos os documentos do Processo Administrativo nº 130/2025, vinculando a Administração Pública e a contratada para todos os efeitos legais.

22.2. A contratada obriga-se a cumprir integralmente todas as exigências técnicas, legais e administrativas estabelecidas neste Termo de Referência e nos documentos correlatos, responsabilizando-se pelo fiel cumprimento das obrigações.

22.3. Os casos não previstos neste Termo de Referência serão resolvidos conforme a legislação vigente, especialmente a Lei nº 14.133/2021, respeitando os princípios da legalidade, eficiência e interesse público.

Rio das Ostras, 14 de julho de 2025

Marcélia Muniz Pacheco
RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO I
MODELO DE PROPOSTA

Objeto: Contratação de serviço especializado para disponibilização dos direitos de uso da solução oficial WhatsApp Business Platform.

Item	Descrição	CATSER	Unidade de Fornecimento	Quantidade	Valor unitário	Valor Total
1	Instalação	26077	Taxa única	1	R$	R$
2	Assinatura	26077	Taxa mensal	1	R$	R$
3	Conversa de Utilidade	26077	Taxa Mensal /por conversa	300	R$	R$
4	Conversa de Marketing	26077	Taxa Mensal /por conversa	50	R$	R$
5	Conversa Serviço	26077	Taxa Mensal /por conversa	100	R$	R$