



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
Centro TCE-TO - CEP 77000-000 - Palmas - TO - www.tceto.tc.br

TERMO DE REFERÊNCIA N° 46/2026

1. OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada para fornecimento de sistema de atendimento digital multicanal, com atendimento humano e automatizado via inteligência artificial generativa, na modalidade SaaS (Software como Serviço), com integração às plataformas oficiais de mensageria, como WhatsApp Business API (BSP), incluindo implantação, configuração, treinamento e suporte técnico.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1 A contratação do sistema de atendimento digital multicanal justifica-se pela necessidade de modernizar o suporte prestado aos jurisdicionados e usuários do Sistema SICAP-LCO, garantindo comunicação estruturada, automatizada e rastreável. Atualmente, o atendimento é realizado por canais informais, como telefone e mensagens avulsas, sem registro centralizado, sem emissão de protocolo e sem indicadores de desempenho, o que dificulta o monitoramento das demandas e compromete a eficiência do serviço.

2.2 O sistema a ser contratado permitirá a integração de múltiplos canais em um único ambiente, possibilitando atendimento humano e automatizado com inteligência artificial, registro completo das interações, categorização das solicitações e acompanhamento do fluxo de atendimento. A solução facilitará o acesso dos usuários, padronizará as respostas fornecidas, reduzirá retrabalhos e permitirá maior transparência na comunicação institucional.

2.3 Além disso, o uso de inteligência artificial contribuirá para o atendimento imediato às dúvidas mais frequentes, reduzindo a sobrecarga das equipes técnicas e garantindo uniformidade nas informações prestadas. O painel gerencial integrado permitirá o monitoramento contínuo do desempenho, com métricas como tempo médio de resposta, taxa de resolução, volume de atendimentos e cumprimento de níveis de serviço.

2.4 A iniciativa está alinhada às estratégias institucionais de transformação digital, inovação e eficiência administrativa, além de atender aos princípios da economicidade, eficácia e gestão por resultados previstos na Lei 14.133/2021. A contratação por meio de solução SaaS elimina a necessidade de infraestrutura local, reduz custos operacionais e permite rápida implantação, tornando a proposta tecnicamente adequada e financeiramente vantajosa para o Tribunal.

2.5 Considerando o levantamento de mercado apresentado no Estudo Técnico Preliminar e o valor estimado dentro dos limites previstos no artigo 75, inciso II, da Lei 14.133/2021, a contratação mostra-se plenamente justificável e necessária para aprimorar o atendimento institucional e fortalecer a governança digital do Tribunal.

3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO OU SERVIÇO

3.1 O objeto consiste no fornecimento de sistema de atendimento digital multicanal destinado ao atendimento institucional, com recursos de atendimento humano e automatizado via inteligência artificial generativa, disponibilizado em ambiente de nuvem na modalidade SaaS. A solução deverá integrar diferentes canais de comunicação em um único ambiente de gestão, incluindo, obrigatoriamente, provedores oficiais de mensageria tais como WhatsApp Business API (BSP).

3.2 O sistema deve permitir a recepção e tratamento das solicitações encaminhadas pelos usuários, atender

por meio de chatbot inteligente, registrar histórico das interações, categorizar atendimentos, gerar indicadores gerenciais e disponibilizar ferramentas de análise. Fazem parte do fornecimento os serviços de implantação, configuração, treinamento, suporte técnico, disponibilização de aplicativos e realização das integrações necessárias para a operação dentro do ambiente institucional.

3.3 A seguir, apresenta-se o quadro consolidado dos itens que compõem o objeto:

Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
1	Licença institucional de uso de sistema de atendimento digital multicanal em ambiente SaaS, com atendimento humano ilimitado e atendimento automatizado via inteligência artificial generativa, com integração oficial às plataformas de mensageria como WhatsApp Business API (BSP), incluindo implantação, configuração, treinamento e suporte técnico	Lote	1
2	Capacidade mensal para processamento de até 10.000 mensagens receptivas	Mensagens/mês	10.000
3	Capacidade mensal para envio de até 1.000 notificações ativas	Mensagens/mês	1.000
4	Serviço de implantação, configuração inicial e treinamento operacional dos usuários designados	Serviço	1
5	Horas técnicas destinadas à integração com sistemas internos e customização de fluxos de atendimento	Hora técnica	10

3.4 Operação integral em nuvem pública na modalidade SaaS, com acesso via navegador, infraestrutura certificada conforme ISO/IEC 27001 ou equivalente, disponibilidade mínima de 99,9 por cento e suporte técnico 24 horas por dia, todos os dias da semana.

3.5 Integração nativa com canais oficiais de comunicação, incluindo WhatsApp Business API (BSP), WebChat, e-mail institucional, Instagram Direct, Facebook Messenger e Telegram, com gerenciamento unificado dos atendimentos em uma única interface operacional.

3.6 Atendimento automatizado por inteligência artificial generativa, com capacidade de treinamento baseada em documentos institucionais, bases de conhecimento, páginas web e conteúdos multimídia, possibilitando a criação de atendentes virtuais especializados e fluxos inteligentes de triagem.

3.7 Módulo de chatbot inteligente com menus configuráveis, respostas automáticas, análise de sentimento em tempo real, transcrição de áudios, tradução automática, reconhecimento de mídias e encaminhamento para atendimento humano quando necessário.

3.8 Base de conhecimento interna com possibilidade de criação, edição e organização de conteúdos, incluindo respostas frequentes, orientações, materiais multimídia, mecanismos de busca e controle de acesso por equipes.

3.9 Painel gerencial com indicadores operacionais e relatórios personalizáveis, contendo métricas de volume de mensagens, desempenho por canal, produtividade dos agentes, tempo médio de atendimento, tempo médio de espera, histórico das interações, tabulações de atendimentos e resultados de pesquisas de satisfação.

3.10 Recursos de gestão de equipes e supervisão, permitindo monitoramento em tempo real dos atendimentos, intervenção do supervisor, transferência de atendimentos entre agentes, criação de grupos e filas de atendimento e rastreabilidade integral do histórico de interações.

3.11 Mecanismos de segurança compatíveis com a Lei Geral de Proteção de Dados, incluindo controle de

acesso baseado em perfis, autenticação multifator, suporte a SSO, políticas de senha, bloqueio por IP, gestão de consentimento, mascaramento de dados sensíveis, criptografia de dados e registros completos de auditoria.

3.12 Compatibilidade com API REST pública e documentada para integração com sistemas internos do Tribunal, incluindo ambiente de homologação e mecanismos de autenticação segura para troca de informações.

3.13 Aplicativo móvel para Android e iOS, permitindo operação completa pelos atendentes, incluindo visualização da fila, atendimento de mensagens, transferências, consultas, envio de mídias e acesso à base de conhecimento.

3.14 Capacidade de realização de atendimentos por vídeo, com compartilhamento de tela, gravação opcional e uso direto pelo usuário externo sem necessidade de instalação ou autenticação prévia.

3.15 Ferramentas para envio de mensagens ativas e notificações (HSM), bem como comunicação em lote para contatos com opt-in válido, com relatórios detalhados sobre consumo, tarifação e desempenho.

4. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

4.1 Os quantitativos apresentados foram definidos com base no levantamento de mercado constante do Estudo Técnico Preliminar, considerando soluções equivalentes de atendimento digital multicanal em ambiente SaaS. O valor estimado reflete a média das referências obtidas, atendendo ao disposto no artigo 40 da Lei 14.133/2021.

4.2 O licenciamento anual da plataforma contempla a utilização institucional do sistema, integrando atendimento humano e automatizado por inteligência artificial generativa, bem como a integração oficial via WhatsApp Business API e demais canais digitais. Conforme práticas do mercado, os serviços de implantação, configuração, treinamento e suporte técnico estão incluídos no licenciamento, motivo pelo qual não foram estimados valores adicionais.

4.3 As horas técnicas previstas destinam-se a eventuais ajustes, integrações e customizações necessárias ao adequado funcionamento do sistema no ambiente institucional, não gerando acréscimos ao valor estimado. Assim, o conjunto de itens apresentados representa o custo total para fornecimento da solução, assegurando economicidade e compatibilidade com o objeto definido.

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total (12 meses)
1	Licença institucional de uso de sistema de atendimento digital multicanal em ambiente SaaS, com atendimento humano e automatizado via inteligência artificial generativa e integração oficial via WhatsApp Business API (BSP)	Licença anual	1	R\$ 1.699,08	R\$ 20.389,00
2	Implantação, configuração inicial, treinamento dos usuários e suporte técnico contínuo	Serviço	1	Incluído	Incluído
3	Horas técnicas para integrações via API REST e customização de fluxos	Hora Técnica (HH)	10 HH	Incluído	Incluído

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1 A contratação deverá atender aos seguintes requisitos mínimos, necessários para garantir o correto funcionamento do sistema de atendimento digital multicanal e a plena execução dos serviços previstos neste Termo de Referência:

5.1.1 A solução deverá ser fornecida integralmente em ambiente de nuvem pública, na modalidade Software como Serviço (SaaS), sem necessidade de instalação local ou aquisição de infraestrutura adicional pelo Tribunal.

5.1.2 A plataforma deverá permitir atendimento humano e atendimento automatizado com inteligência artificial generativa, garantindo respostas contextuais, personalizadas e baseadas em documentos e conteúdos institucionais.

5.1.3 A solução deverá integrar nativamente canais oficiais de comunicação, incluindo WhatsApp Business API (BSP), WebChat institucional, e-mail, Instagram Direct, Facebook Messenger e Telegram, com gerenciamento centralizado dos atendimentos.

5.1.4 Todos os atendimentos, automáticos ou humanos, deverão ser registrados em histórico único, permitindo rastreabilidade, auditoria e consulta futura.

5.1.5 A plataforma deverá possuir mecanismos de automação, chatbot configurável, triagem inteligente, transcrição de áudio, análise de sentimento, tradução automática e encaminhamento para atendimento humano quando necessário.

5.1.6 O sistema deverá contar com painel gerencial contendo indicadores operacionais, métricas de desempenho e relatórios personalizáveis, incluindo dados de volume de mensagens, tempo médio de resposta, produtividade dos atendentes e pesquisas de satisfação.

5.1.7 O fornecedor deverá disponibilizar base de conhecimento interna editável, organizada por categorias, com mecanismos de busca e possibilidade de incorporar conteúdos multimídia e documentos institucionais.

5.1.8 A solução deverá possuir recursos de gestão de equipes e supervisão, permitindo monitoramento em tempo real das interações, intervenção do supervisor, transferência entre atendentes, classificação de demandas e criação de filas e grupos temáticos.

5.1.9 A contratação deverá assegurar conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, incluindo criptografia, controle de acessos, autenticação multifator, SSO, gestão de consentimento, mascaramento de dados sensíveis e registro de logs completos.

5.1.10 A plataforma deverá disponibilizar API REST documentada, com ambiente de homologação e mecanismos de autenticação segura, permitindo integrações com sistemas internos do Tribunal, quando necessário.

5.1.11 O fornecedor deverá disponibilizar aplicativo móvel para iOS e Android, permitindo que os atendentes realizem o atendimento completo pelo dispositivo móvel.

5.1.12 A solução deverá permitir atendimento por vídeo com compartilhamento de tela e gravação opcional, sem necessidade de autenticação prévia para o usuário externo.

5.1.13 O fornecedor deverá garantir ferramentas para envio de mensagens ativas (HSM) e campanhas em lote, conforme regras de opt-in, com relatórios detalhados sobre consumo e tarifação.

5.1.14 A contratação deverá contemplar implantação, parametrização inicial, integração com canais oficiais, capacitação dos servidores designados e suporte técnico contínuo durante toda a vigência contratual.

5.1.15 O fornecedor deverá garantir níveis mínimos de disponibilidade, continuidade e desempenho, conforme acordado em contrato, com atendimento e suporte 24 horas por dia.

6. PRAZO, LOCAL DE ENTREGA

6.1 A disponibilização da solução deverá ocorrer no prazo máximo de até 30 dias corridos, contados da assinatura do contrato ou instrumento equivalente, período no qual a contratada deverá concluir a

implantação, configuração inicial, integração com os canais oficiais de mensageria e treinamento dos usuários designados pelo Tribunal.

6.2 A entrega da solução ocorrerá de forma remota, em ambiente de nuvem disponibilizado pela contratada, devendo ser assegurado o pleno acesso ao sistema por meio de navegadores web e aplicativos móveis. Todas as credenciais, acessos administrativos, ambientes de homologação e documentação técnica deverão ser entregues diretamente à Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas (CODES), responsável pela validação técnica da implantação.

6.3 Os treinamentos, reuniões de alinhamento e atividades de parametrização poderão ser realizados de forma remota ou presencial, conforme necessidade definida pela Administração, não havendo entrega física de equipamentos ou materiais, uma vez que o objeto é fornecido integralmente na modalidade Software como Serviço (SaaS).

7. FORMA, PRAZOS OU CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO OU FORMA DE FORNECIMENTO

7.1 A execução do objeto ocorrerá mediante disponibilização do sistema de atendimento digital multicanal em ambiente de nuvem, na modalidade Software como Serviço (SaaS), cabendo à contratada garantir o acesso, a operação contínua e o pleno funcionamento da solução durante toda a vigência contratual.

7.2 A contratada deverá disponibilizar todos os recursos necessários para que o Tribunal tenha acesso integral ao sistema, incluindo credenciais administrativas, módulos funcionais, API de integrações, ambiente de homologação, documentação técnica e suporte às equipes responsáveis pela utilização e fiscalização do serviço.

7.3 A implantação deverá ser concluída em até 30 dias corridos contados da assinatura do contrato, devendo contemplar a configuração inicial da solução, integração com os canais oficiais de mensageria, parametrização dos fluxos de atendimento, cadastro dos usuários, capacitação dos servidores designados e disponibilização dos ambientes de produção e homologação.

7.4 A execução dos serviços ocorrerá de forma remota, com fornecimento contínuo da solução durante todo o período contratado, assegurando disponibilidade mínima de 99,9 por cento, suporte técnico 24 horas por dia e manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, conforme padrões estabelecidos para sistemas SaaS.

7.5 A contratada deverá garantir níveis adequados de desempenho, resposta e estabilidade, conforme acordado em contrato, bem como atender prontamente a incidentes ou indisponibilidades identificadas pela fiscalização. Todas as atualizações, correções e melhorias necessárias ao funcionamento da plataforma deverão ser disponibilizadas automaticamente, sem ônus adicional para o Tribunal.

7.6 Os requisitos de execução incluem ainda a observância às normas de segurança da informação e à Lei Geral de Proteção de Dados, devendo a contratada assegurar a proteção das informações tratadas, o controle de acessos, os registros de auditoria e a integridade dos dados armazenados e trafegados no sistema.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1 A seleção do fornecedor será realizada por meio de Dispensa de Licitação, nos termos do artigo 75, inciso II, da Lei 14.133/2021, considerando que o valor estimado da contratação para o período de 12 meses encontra-se dentro do limite legal para contratação direta por baixo valor. O procedimento observará as determinações constantes na Resolução Administrativa TCE/TO nº 7/2023, bem como os demais normativos aplicáveis ao processo de contratação pública.

8.2 Para fins de seleção, serão avaliadas propostas de empresas que atendam integralmente às especificações técnicas e funcionais descritas neste Termo de Referência, comprovando capacidade técnica e experiência na oferta de sistemas de atendimento digital multicanal na modalidade SaaS, com integração oficial aos canais de mensageria e funcionalidades previstas no escopo da contratação.

8.3 As propostas deverão apresentar valores compatíveis com os preços praticados no mercado, conforme levantamento realizado no Estudo Técnico Preliminar, e conter informações completas sobre composição

de custos, modelo de licenciamento, condições de suporte, prazos de implantação e atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados. A Administração poderá solicitar esclarecimentos adicionais ou documentos complementares para comprovar a aderência da proposta às exigências estabelecidas.

8.4 A contratação será formalizada mediante instrumento próprio, após análise da documentação, verificação de conformidade com os requisitos mínimos e demonstração da vantajosidade da proposta para a Administração Pública, nos termos do artigo 23 da Lei 14.133/2021.

9. CRITÉRIO DE RECEBIMENTO

9.1 O recebimento dos serviços e do objeto contratado será realizado em duas etapas: provisória e definitiva, conforme previsto nos arts. 140 e 141 da Lei nº 14.133/2021.

9.2 O recebimento provisório ocorrerá pelos fiscais técnico e administrativo, mediante registro formal, após a disponibilização integral da solução em ambiente de produção, com acesso aos módulos contratados, integrações ativas com os canais oficiais de mensageria e suporte técnico operacional habilitado. O prazo para o recebimento provisório será de até 5 dias úteis, contados da entrega das credenciais de acesso, dos ambientes de homologação e produção e da efetiva ativação dos serviços.

9.3 O recebimento definitivo ocorrerá após a verificação de conformidade da solução com todas as especificações previstas neste Termo de Referência, incluindo funcionamento do atendimento humano e automatizado, chatbot inteligente, base de conhecimento, painel gerencial, API, segurança da informação e disponibilidade exigida. A análise será realizada pelo gestor do contrato e concluída no prazo de até 10 dias úteis contados da formalização do recebimento provisório.

9.4 Caso sejam identificadas falhas, inconsistências ou não conformidades durante o período de recebimento provisório ou na etapa de validação para recebimento definitivo, os serviços serão recusados, devendo a contratada proceder às correções necessárias no prazo máximo de 5 dias úteis, sem ônus adicional para o TCE/TO.

9.5 Após a verificação das pendências, o responsável pelo recebimento emitirá comunicação oficial indicando as correções realizadas, as complementações necessárias ou a confirmação da aptidão para recebimento definitivo.

10. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do TCE/TO.

10.3. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I. Unidade Gestora: 047500;

II. Fonte de Recursos: 759;

III. Programa de Trabalho: 01.032. 1171. 3064;

IV. Elemento de Despesa: 3.3.90.40;

V. Subitem: 02

11. REQUISITOS NECESSÁRIOS DE HABILITAÇÃO, QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E/OU ECONÔMICA

11.1. Exigências de Habilitação Técnica

11.2.1. A comprovação da qualificação técnica será realizada por meio de:

- a. Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, nos termos do art. 67 da Lei 14.133/2021, que comprovem que a empresa já executou fornecimento de solução tecnológica equivalente ao objeto desta contratação, incluindo plataforma de atendimento digital multicanal em ambiente SaaS, com integração oficial a provedores de mensageria (WhatsApp Business API) e suporte técnico associado..

- b. Documento que comprove a aptidão da empresa para operar e integrar a solução com provedores oficiais de mensageria, como certificação, credenciamento, autorização, vínculo de parceria ou declaração formal do fabricante ou provedor da API (BSP), demonstrando experiência e capacidade técnica para garantir a integração e funcionamento do canal oficial.

11.2.3. O(s) atestado(s) deve(m) se referir a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária do fornecedor, conforme especificado em seu contrato social vigente.

11.2.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar todas as informações necessárias à verificação da legitimidade dos atestados, incluindo, entre outros documentos, cópia do contrato que fundamentou a execução do serviço, endereço atual da CONTRATANTE e local de prestação dos serviços.

11.2.7. A exigência de aptidão técnica justifica-se pela necessidade de contratar um fornecedor com experiência comprovada no mercado de soluções de proteção de dados, mitigando riscos e assegurando a continuidade e a segurança dos serviços institucionais.

11.3. **Habilitação Jurídica**

11.4.1. Inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

11.4.3. Quando cabível, os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

11.5. **Habilitação fiscal, social e trabalhista**

11.6.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

11.6.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, e suas respectivas alterações e atualizações.

11.6.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

11.6.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo DecretoLei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

11.6.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

11.6.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

11.6.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Municipal relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

11.6.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

11.7. **Qualificação Econômico-Financeira**

11.8.1. Para comprovação da qualificação econômico-financeira, a CONTRATADA deverá apresentar:

11.8.2.1. Certidão negativa de pedido de falência, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

- a. Caso a CONTRATADA não seja sujeita ao regime falimentar, a certidão deverá ser substituída por certidão negativa de ações de insolvência civil ou documento equivalente.
- b. Se a CONTRATADA estiver em recuperação judicial ou extrajudicial, deverá comprovar o

acolhimento do plano de recuperação judicial ou a homologação do plano de recuperação extrajudicial, conforme o caso.

11.8.2.3. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, assinados pelo responsável técnico pela contabilidade, com indicação do nome e número de registro no Conselho Regional de Contabilidade (CRC), que demonstrem a boa situação financeira da empresa, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios.

- a. O balanço será avaliado por meio da obtenção dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), todos com resultado igual ou superior a 1 (≥ 1), conforme fórmulas abaixo.

$$\begin{aligned} \text{LG} &= \frac{(\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO})}{(\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO})} \\ \text{SG} &= \frac{(\text{ATIVO TOTAL})}{(\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO})} \\ \text{LC} &= \frac{(\text{ATIVO CIRCULANTE})}{(\text{PASSIVO CIRCULANTE})} \end{aligned}$$

- b. A CONTRATADA com menos de um ano de existência, que ainda não disponha de balanço, deverá apresentar demonstrações contábeis relativas ao período de sua existência, contemplando direitos, obrigações e patrimônio líquido, avaliados pelo Índice de Solvência (S), com resultado igual ou superior a 1 (≥ 1), conforme fórmula abaixo.

$$S = \frac{(\text{ATIVO TOTAL})}{(\text{PASSIVO CIRCULANTE})}$$

- c. A CONTRATADA optante pela Declaração Simplificada de Rendimentos e Informações deverá comprovar sua qualificação econômico-financeira mediante apresentação de cópia autenticada do documento encaminhado à Receita Federal, referente aos dois últimos exercícios.
- d. Os índices referidos nos subitens anteriores deverão ser calculados pela CONTRATADA, salvo nos casos em que a Comissão de Licitação, quando possível, efetuar as adequações necessárias nos cálculos.
- e. As empresas que apresentarem resultado inferior a 1 (um) em qualquer dos índices deverão comprovar capital mínimo ou patrimônio líquido de, no mínimo, 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação ou do item pertinente, mediante apresentação de balanço patrimonial. A comprovação deverá se referir à data da apresentação da proposta de preços, em conformidade com o § 4º do artigo 69 da Lei nº 14.133/21.

12. CONDIÇÕES DE GARANTIA OU ASSISTÊNCIA TÉCNICA

12.1 A contratada deverá assegurar a prestação dos serviços de garantia e suporte técnico necessários ao pleno funcionamento do sistema de atendimento digital multicanal, observando as seguintes condições:

12.1.1 O suporte técnico deverá ser prestado diretamente pela contratada ou por representante oficialmente autorizado, devendo estar disponível imediatamente após a ativação do acesso à plataforma, garantindo atendimento contínuo durante toda a vigência contratual.

12.1.2 A garantia deverá abranger todas as atividades necessárias ao correto funcionamento da solução SaaS fornecida, incluindo manutenção corretiva, evolutiva e preventiva, bem como a resolução de falhas, erros, indisponibilidades e problemas operacionais, sem ônus adicional para o Tribunal.

12.1.3 A contratada deverá assegurar o fornecimento de todas as atualizações, melhorias, correções e evoluções tecnológicas liberadas para a plataforma durante o período de vigência, sem necessidade de solicitação prévia da Administração.

12.1.4 A contratada deverá disponibilizar Central de Atendimento para suporte aos usuários e à equipe técnica do Tribunal, por meio de canais eletrônicos como web, e-mail e telefone, em horário comercial, com atendimento em Português do Brasil.

12.1.5 O suporte técnico de infraestrutura em nuvem, disponibilidade, estabilidade da plataforma e incidentes críticos deverá estar acessível em regime de 24 horas por dia, 7 dias por semana, observando-se níveis adequados de resposta e atendimento compatíveis com sistemas SaaS.

12.1.6 O atendimento será prestado preferencialmente por meios remotos. Havendo necessidade de intervenção presencial ou reunião técnica específica, esta deverá ser previamente acordada com a Administração e executada de modo a não comprometer a continuidade dos serviços.

12.1.7 Todas as ações de suporte, solicitações, incidentes e intervenções deverão ser registradas e acompanhadas pela Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas (CODES), responsável pela validação técnica e pela verificação de conformidade com as especificações deste Termo de Referência.

13. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

13.1 Cumprir as obrigações previstas neste Termo de Referência e no contrato, efetivando os pagamentos devidos nos prazos estabelecidos.

13.2 Disponibilizar à contratada as informações, acessos e validações necessários para a implantação, configuração inicial, integração com os canais oficiais de mensageria e operação da solução, observando as normas internas de segurança da informação do Tribunal.

13.3 Assegurar que a contratada tenha condições de executar suas atividades de suporte técnico e manutenção, mediante agendamento prévio, respeitando os procedimentos e regras de acesso definidos pela Administração.

13.4 Proporcionar todas as facilidades necessárias para que a contratada desempenhe adequadamente os serviços, dentro do escopo estabelecido neste Termo de Referência.

13.5 Zelar pelo uso adequado da plataforma, orientando os servidores autorizados quanto às boas práticas de operação, segurança, proteção de dados e confidencialidade das informações processadas no sistema.

13.6 Restringir o acesso à plataforma somente a usuários devidamente autorizados, não permitindo compartilhamento de credenciais ou uso inadequado, em conformidade com a legislação vigente e com as políticas internas do Tribunal.

13.7 Exigir da contratada o fiel cumprimento das obrigações contratuais, comunicando formalmente quaisquer irregularidades, falhas ou descumprimentos identificados durante a vigência do contrato.

13.8 Exercer a fiscalização da contratação por meio dos servidores designados, acompanhando a execução dos serviços, realizando validações técnicas e verificando a conformidade com as especificações e requisitos previstos neste Termo de Referência.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1 Disponibilizar à contratante o acesso à plataforma de atendimento digital multicanal em ambiente SaaS, incluindo todos os módulos, funcionalidades e recursos previstos neste Termo de Referência, garantindo pleno funcionamento durante toda a vigência do contrato.

14.2 Disponibilizar credenciais administrativas, ambientes de produção e homologação, documentação técnica, APIs, manuais de uso, instruções operacionais e materiais de apoio necessários para implantação, configuração e operação da solução.

14.3 Comunicar à contratante todas as atualizações, melhorias, evoluções tecnológicas e novos recursos

disponibilizados para a plataforma, devendo aplicá-los automaticamente, sem ônus adicional, tão logo estejam disponíveis.

14.4 Assegurar a manutenção corretiva, preventiva e evolutiva da solução, incluindo a correção de falhas, inconsistências, erros operacionais, indisponibilidades e demais problemas vinculados ao funcionamento da plataforma, sem qualquer custo adicional para a contratante.

14.5 Garantir que a solução mantenha compatibilidade com as versões atualizadas dos canais oficiais de mensageria, como WhatsApp Business API (BSP), e demais integrações previstas, comunicando previamente eventuais alterações necessárias à continuidade do serviço.

14.6 Manter central de atendimento para suporte técnico, disponibilizando canais eletrônicos para abertura de chamados, esclarecimentos, orientações e acompanhamento das demandas, com atendimento em Português do Brasil.

14.7 Disponibilizar atendimento técnico para incidentes críticos em regime de 24 horas por dia, 7 dias por semana, mantendo níveis adequados de resposta e continuidade da operação.

14.8 Manter, durante toda a vigência contratual, as condições de habilitação e qualificação técnica exigidas pela legislação vigente, bem como as capacidades técnicas necessárias para execução do objeto contratado.

14.9 Respeitar as normas de segurança da informação e as políticas internas do Tribunal, garantindo que seus colaboradores acessem os ambientes institucionais somente mediante autorização expressa e acompanhamento da área responsável.

14.10 Prestar, sem quaisquer ônus adicionais, todos os serviços necessários para revisão, ajuste, correção ou adequação que se façam necessários durante a execução contratual, sempre que as falhas forem atribuídas à contratada ou à operação da plataforma.

14.11 Garantir que todas as informações, logs, registros de atendimento e dados tratados pela solução estejam protegidos conforme a Lei Geral de Proteção de Dados, assegurando confidencialidade, integridade e disponibilidade.

15. SUBCONTRATAÇÃO

15.1 Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

16. VIGÊNCIA DO CONTRATO

16.1 O prazo de vigência da contratação é de 60 (sessenta) meses, contados a partir da publicação do extrato resumido no Boletim Oficial deste Tribunal de Contas.

17. GARANTIA DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

17.1 Não será exigida a garantia prevista nos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, em razão do baixo valor e baixa complexidade da presente contratação, que apresenta risco reduzido à Administração, conforme previsto no §2º do art. 96 da referida Lei.

18. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

18.1. O Gestor do Contrato indicado pela Diretoria de Informática - DINFO, será o servidor MAX DOEEL NUNES GUIMARÃES, matrícula nº 27.056-4, que deverá cumprir as atribuições conforme art. 10 da Resolução Administrativa nº 7/2023-PLENO.

18.3. A fiscalização técnica do contrato será realizada pela servidora DAMARA DA SILVA DIAS, matrícula nº 24.409-8, que deverá cumprir as atribuições conforme art. 11 da Resolução Administrativa nº 7/2023-PLENO; tendo como seu eventual substituto a servidor RENAN ALVES LIMA, matrícula nº 24.772-4.

18.4. A fiscalização administrativa do contrato será realizada pela servidor TALES MOURA

FERREIRA, matrícula nº 27.044-7, que deverá cumprir as atribuições conforme art. 12 da Resolução Administrativa nº 7/2023-PLENO; tendo como seu eventual substituto o servidora DANIELLE SOARES M. OHOFUGI, matrícula nº 27.020-6.

18.5. A comunicação entre o Contratante e a empresa Contratada deverá ocorrer por intermédio do endereço cadastro no SICAF, sendo que o CONTRATANTE não se responsabiliza por qualquer inconsistência nos dados de e-mail.

18.7. Caso a Contratada necessite encaminhar qualquer comunicação ao Contratante poderá fazê-lo por intermédio do e-mail **codes@tceto.tc.br**, da unidade técnica denominada Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas (CODES), telefone (63) 3232-5911.

18.9. 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.

19. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

19.1. Liquidação

19.2.1. Para fins de liquidação, o setor competente do TCE/TO deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado pela CONTRATADA expressa os elementos necessários e essenciais, tais como:

- I. prazo de validade;
- II. data da emissão;
- III. dados do contrato e do órgão contratante;
- IV. período respectivo de execução contratual (60 meses);
- V. valor a pagar; e
- VI. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

19.2.3. 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 a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização, sem ônus ao CONTRATANTE.

19.2.5. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de 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 n.º 14.133, de 2021.

19.2.7. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- I. Verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
- II. Identificar possível razão impeditiva de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

19.2.9. Constatando-se, junto ao SICAF, situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou apresente defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do CONTRATANTE.

19.2.11. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o CONTRATANTE comunicará aos órgãos competentes a inadimplência da CONTRATADA e a existência de pagamento pendente, para acionamento dos meios legais cabíveis.

19.2.13. Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla

defesa.

19.2.15. Havendo efetiva execução do objeto, os pagamentos continuarão a ser realizados normalmente até decisão final acerca da rescisão, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.

19.3. Prazo de Pagamento

19.4.1. O pagamento será efetuado em **12 (doze) parcelas anuais**, correspondentes ao período de vigência de **60 (sessenta) meses** do contrato.

- I. Cada pagamento será devido após a prestação dos serviços no mês de referência, condicionado ao ateste do Fiscal do Contrato e ao cumprimento dos requisitos de liquidação previstos no item 19.1 deste Termo de Referência.
- II. O prazo para pagamento será de até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data do recebimento definitivo pelo Gestor do Contrato.
- III. Em caso de atraso por parte do CONTRATANTE, os valores devidos à CONTRATADA serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, a título de encargos moratórios, utilizando-se a taxa nominal de 6% (seis por cento) ao ano, capitalizados diariamente em regime de juros simples.

19.5. Forma de Pagamento

- I. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.
- II. Será considerada como data de pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para crédito.
- III. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- IV. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha de custos, quando houver, serão retidos na fonte, no momento do pagamento, os percentuais estabelecidos pela legislação vigente.
- V. A CONTRATADA regularmente optante pelo **Simples Nacional**, nos termos da Lei Complementar n.º 123, de 2006, não sofrerá retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. O pagamento, entretanto, ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido.

20. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1 As infrações e sanções administrativas serão indicadas no Contrato e Anexos, fundamentadas no Título IV, Capítulo I da Lei n.º 14.133/2021 e Capítulo X da Resolução Administrativa n.º 7/2023 Pleno-TCE/TO, e demais legislações pertinentes.

21. DISPOSIÇÕES GERAIS/INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

21.1 As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem os dispostos na Lei n.º 14.133, de 2021 e Resolução Administrativa n.º 7/2023-PLENO, de 29 de março de 2023, aplicáveis no que for pertinente à contratação.

[Assinatura eletrônica do servidor (ou equipe) responsável]



Documento assinado eletronicamente por **MAX DOEEL NUNES GUIMARÃES, COORDENADOR**, em 23/02/2026, às 16:33, conforme art. 4º da Resolução Administrativa TCE/TO n.º 001, de 15 de outubro de 2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tceto.tc.br/sei/processos/verifica.php> informando o código verificador **0960565** e o código CRC **B4EEA47F**.
