



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

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 140/2026

1. OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem como objeto a contratação de serviço de solução para Gestão de Ouvidorias, com o objetivo da demanda da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Tocantins (TCE/TO) com a finalidade assegurar a continuidade do serviço Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Tocantins (TCE-TO), em cumprimento ao dever institucional, garantindo conformidade com normas e proporcionando melhor experiência a todos os cidadãos.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de assegurar a continuidade, atualização tecnológica e conformidade legal da solução informatizada utilizada pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Tocantins (TCE-TO), instrumento essencial para o recebimento, registro, tratamento, acompanhamento e resposta às manifestações encaminhadas por cidadãos, jurisdicionados, entidades e demais usuários dos serviços públicos.

2.2. A Ouvidoria constitui mecanismo institucional estratégico de controle social, transparência pública, participação cidadã e aperfeiçoamento da gestão pública, sendo responsável por receber, analisar, encaminhar e monitorar manifestações relacionadas a pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações diversas, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), Resolução Conjunta ATRICON-CCOR nº 02/2014, bem como demais normas e diretrizes aplicáveis à atividade de Ouvidoria no âmbito dos Tribunais de Contas.

2.3. A solução atualmente utilizada pelo TCE-TO encontra-se implantada e operacional desde o exercício de 2015, conforme Processo SEI nº 15.001181-4, estando plenamente integrada aos fluxos internos da Ouvidoria, às rotinas administrativas da instituição e à base histórica de dados acumulada ao longo de sua utilização contínua.

2.4. A manutenção da solução em uso apresenta vantagem institucional relevante, considerando a preservação da base histórica de manifestações, a continuidade dos serviços sem interrupção, a mitigação de riscos associados à migração tecnológica, a manutenção da curva de aprendizado já consolidada pelas equipes técnicas e operacionais, bem como a redução de impactos administrativos decorrentes da substituição de plataforma.

2.5. A eventual descontinuidade ou substituição da solução atualmente utilizada poderá acarretar riscos à integridade da base histórica, incertezas quanto à migração de dados, necessidade de reconfiguração de fluxos internos, custos indiretos de reimplantação, treinamento e adaptação operacional, além de potenciais prejuízos à continuidade, eficiência e segurança do serviço público prestado pela Ouvidoria.

2.6. A atualização da versão da solução Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias – OMD visa não apenas assegurar a continuidade operacional, mas também incorporar melhorias tecnológicas, evoluções funcionais, aperfeiçoamentos de segurança, aderência normativa e modernização compatível com a legislação vigente e com as necessidades institucionais do TCE-TO.

2.7. A contratação contribuirá para o fortalecimento da transparência institucional, da participação social,

da eficiência administrativa e da conformidade regulatória, garantindo canal permanente, acessível, seguro e tecnologicamente adequado para comunicação entre a sociedade e esta Corte de Contas.

2.8. Dessa forma, a presente contratação revela-se necessária para assegurar a continuidade de serviço público essencial, preservar investimentos institucionais já consolidados, garantir segurança jurídica e operacional, bem como promover maior eficiência, estabilidade e aderência legal às atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Tocantins.

2.9 Registra-se que o contrato atualmente vigente encontra-se em fase final de execução e vigência, circunstância que torna necessária a adoção tempestiva das providências administrativas voltadas à continuidade da prestação dos serviços, de modo a evitar descontinuidade operacional da plataforma, indisponibilidade dos canais de atendimento da Ouvidoria, prejuízos ao fluxo institucional de tratamento das manifestações e riscos relacionados à integridade, preservação e disponibilidade da base histórica de dados mantida pela solução atualmente utilizada pelo TCE-TO.

3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO OU SERVIÇO

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO (12 MESES)	VALOR TOTAL (60 MESES)
1	Licença da Solução Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias – OMD	UND	01	R\$ 9.547,25	R\$ 47,736,25

3.1. Objeto da Contratação

3.1.1. O presente Termo de Referência tem como objeto a contratação da solução de Gestão de Ouvidorias pelo período inicial de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado sucessivamente, na forma da legislação vigente e conforme interesse da Administração, até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, observados os requisitos legais e contratuais aplicáveis, visando assegurar a continuidade do serviço, a manutenção da base histórica e a conformidade com as necessidades institucionais do TCE-TO.

3.2. Descrição da Solução

3.2.1 Requisitos para acesso ao sistema

- Computador com acesso à internet ou rede interna.
- Navegador Microsoft Internet Explorer e/ou Mozilla Firefox e/ou Netscape e/ou Opera e/ou Google Chrome.

3.2.2. Benefícios e Características de Segurança

- Níveis de acesso diferenciados por área.
- Protocolo de segurança HTTPS.
- Oferece tratamento especial para manifestações sigilosas.
- Acesso interno somente para usuários autorizados e acesso externo por meio de número de protocolo seguro.
- Log de auditoria, com registro das alterações realizadas pelos usuários em todas as operações do sistema.
- Sistema com proteção de senha (após 3 tentativas de acesso o usuário é bloqueado);
- Notificação de e-mail dedicados, utilizado apenas para envio de e-mails e notificações do sistema. (no-reply/não responder).
- Performance e qualidade de entrega no envio de e-mails transacionais;

- Servidores confiáveis e infraestrutura em território nacional, dedicada para o envio de e-mails.

3.2.3. Benefícios e Características de Versatilidade

- Número ilimitado de usuários com uma única licença.
- Função “Solicitar Complemento” permite ao Ouvidor solicitar novas informações ao manifestante durante o trâmite do processo.
- Função “Para conhecimento” permite encaminhar uma cópia via sistema da manifestação para qualquer área que deva tomar conhecimento do assunto sem precisar interagir.
- Possibilidade de autenticação no repositório central de usuários da instituição. (LDAP/AD) • Acesso por qualquer microcomputador conectado à internet ou rede interna.
- Possibilidade de anexar arquivos no encaminhamento da manifestação, comentários e respostas.
- Emissão de gráficos e mais de 10 tipos de relatórios nos formatos: tela (HTML), planilha (EXCEL) ou portátil (PDF).
- Busca rápida de manifestações através de vários filtros de consulta.

3.2.4. Benefícios e Características de Praticidade

- Cadastro externo das manifestações responsivo. (acessível via smartphones e tablets)
- Encaminhamento totalmente on-line com aviso automático às áreas responsáveis, sem a necessidade de envio de e-mails e correspondências.
- Desmembramento da manifestação quando há mais de um assunto, sendo possível realizar encaminhamentos múltiplos de forma independente.
- Permite o registro e acompanhamento da manifestação pelo próprio manifestante (via internet).
- Fácil navegação com interface leve e intuitiva.
- Possibilidade de exportação de consultas para planilhas EXCEL.
- Geração de relatórios específicos para segmentos regulamentados (BACEN, ANEEL, ANS). • Configurações do sistema podem ser alteradas pela própria equipe da Ouvidoria ou equipe de TI.
- Apresentação de respostas-padrão para edição pela Ouvidoria, de acordo com o assunto.

3.2.5. Benefícios e Características da Gestão

- Gerenciamento integrado entre Ouvidoria Central e Ouvidorias Setoriais.
- Emite relatórios gerenciais dinâmicos, com a utilização do recurso “drill-down”, permitindo gerar informações estatísticas abrangendo toda a organização (visão macro) até uma manifestação específica (visão micro).
- Permite ao Ouvidor interagir via sistema com os gestores, para solicitar melhoria nas respostas e/ou providências consideradas insatisfatórias.
- Registro histórico de todas as manifestações, permitindo avaliar sua evolução no tempo.
- Consolida informações estratégicas para a alta administração, indicando áreas críticas da organização.
- Dashboard com as principais informações para gestão da Ouvidoria.

3.2.6. Benefícios e Características de Controle

- Controla prazos e identifica pendências, colocando-as em destaque e notificando automaticamente as áreas responsáveis.
- Envio de e-mail automático para as áreas responsáveis quando houver manifestações em atraso.
- Priorização e tratamento de manifestações urgentes.
- Visualiza casos solucionados, não solucionados e improcedentes, com a possibilidade de retomar o processo e enviar nova resposta ao manifestante a qualquer tempo.
- Permite visualização da distribuição geográfica das manifestações (por estado, município, bairro).

- Aplicação de pesquisa de satisfação do cliente-cidadão com relação à resposta encaminhada pela Ouvidoria

4. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 4.1. O valor total estimado da presente contratação, referente à Licença da Solução Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias – OMD, corresponde à projeção financeira para o período máximo potencial de vigência contratual de até 60 (sessenta) meses, considerada a vigência inicial de 12 (doze) meses, com possibilidade de prorrogação sucessiva, na forma da legislação vigente e conforme interesse da Administração, totalizando R\$ 47.736,25 (quarenta e sete mil, setecentos e trinta e seis reais e vinte e cinco centavos), não considerados eventuais reajustes previstos contratualmente.
- 4.2. Os pagamentos serão realizados anualmente, de modo que o valor total referido no item anterior corresponderá a parcelas anuais, que iniciarão no montante de R\$ 9.547,25 (nove mil, quinhentos e quarenta e sete reais e vinte e cinco centavos) cada, totalizando o valor contratual estimado.
- 4.3. As parcelas anuais serão reajustadas, a partir da segunda parcela, de acordo com a variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (IGP-DI), publicado pela Fundação Getulio Vargas (FGV).

5. PRAZO, LOCAL DE ENTREGA

- 5.1. O prazo para a ativação da licença e para a garantia da continuidade do serviço será de até 2 (dois) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato e do recebimento da Nota de Empenho.
- 5.2. Considerando que o objeto da contratação é a continuidade do serviço do Sistema de Ouvidoria, e que a solução já se encontra instalada e em operação, não haverá prazo para entrega de arquivo de instalação, mas apenas para a ativação da licença.
- 5.3. Os procedimentos necessários serão encaminhados à CONTRATANTE por meio de correio eletrônico (e-mail), acompanhados das instruções para a ativação e configuração do sistema, bem como para eventual instalação, se necessária.
- 5.4. Toda a documentação técnica e operacional será disponibilizada em língua portuguesa (Brasil), em conformidade com a legislação vigente.

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

- 6.1. O prazo para execução dos serviços de continuidade e suporte Licença da Solução Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias – OMD terá início imediatamente após o término do contrato vigente, previsto para 30 de junho de 2026.
- 6.2. A prestação dos serviços terá início após a assinatura do novo contrato e a confirmação da solicitação de fornecimento pela Administração, observada a data de encerramento do contrato anterior.
- 6.3. O local de execução dos serviços será o ambiente digital do Portal Internet do Tribunal de Contas do Estado do Tocantins (TCE/TO), com suporte remoto para configuração e validação da solução, bem como para eventual instalação, se necessária.

7. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 7.1. O fornecedor será selecionado por meio de inexigibilidade de licitação, nos termos do inciso I, art. 74 da Lei nº 14.133/2021, em razão da inviabilidade de competição devidamente demonstrada sob os aspectos técnicos e operacionais, conforme justificativa apresentada a seguir..
- 7.2. A eventual substituição da solução implicaria:

- I. Risco elevado de perda, inconsistência ou comprometimento da integridade da base histórica de manifestações;
- II. Necessidade de migração de dados complexa, com elevado grau de incerteza quanto à compatibilidade entre estruturas, formatos e regras de negócio;
- III. Possível interrupção ou degradação dos serviços de Ouvidoria, com impacto direto no atendimento ao cidadão e no cumprimento das obrigações legais;
- IV. Custos indiretos relevantes relacionados à reimplantação da solução, parametrização, treinamento de usuários e adaptação dos fluxos operacionais;
- V. Risco operacional decorrente da substituição de solução consolidada, já validada e amplamente utilizada no âmbito institucional.

7.3. Adicionalmente, embora existam soluções similares disponíveis no mercado, estas não se mostram substituíveis em igualdade de condições, considerando a ausência de garantia de migração integral da base histórica, a necessidade de reconfiguração completa dos fluxos internos e a inexistência de interoperabilidade com a solução atualmente em uso.

7.4. Dessa forma, a substituição não se mostra tecnicamente viável sem prejuízo à continuidade, segurança e eficiência do serviço público, caracterizando a inviabilidade de competição.

7.5. Ressalta-se que a solução é essencial à continuidade de serviço público de natureza crítica, voltado ao atendimento direto ao cidadão, não sendo admissível sua interrupção ou degradação, sob pena de comprometimento do acesso à informação e da transparência institucional.

7.6. A empresa OMD SOLUCOES PARA INTEGRIDADE CORPORATIVA LTDA é a desenvolvedora e única responsável pela manutenção, suporte técnico, atualização e evolução da solução atualmente utilizada pelo Tribunal, não sendo possível a contratação de terceiros para a prestação desses serviços, em razão da titularidade exclusiva do código-fonte e da tecnologia empregada, conforme atestado de exclusividade constante nos autos.

7.7. A seleção do fornecedor ocorrerá mediante cotação direta com a empresa exclusiva, em consonância com a justificativa técnica apresentada, observando-se os princípios da economicidade, eficiência e continuidade do serviço público.

8. CRITÉRIO DE RECEBIMENTO

8.1. O recebimento provisório ocorrerá após a disponibilização, ativação ou renovação da licença da solução contratada, mediante verificação preliminar, pelo fiscal técnico designado, quanto à conformidade básica da solução com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência, incluindo disponibilidade de acesso, funcionamento inicial, ativação regular dos serviços contratados e condições mínimas de operacionalidade, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

8.2. O recebimento definitivo será efetuado após a validação técnica integral da solução, mediante verificação do pleno funcionamento de suas funcionalidades, conformidade com os requisitos técnicos, operacionais e de segurança previstos neste Termo de Referência, estabilidade da operação e atendimento às condições contratuais, formalizando-se o aceite definitivo pelo setor competente.

8.3. Caso sejam identificadas falhas, inconsistências, indisponibilidades ou não conformidades durante o recebimento provisório ou definitivo, a CONTRATADA deverá providenciar, sem ônus adicional para a Administração, a correção, reparo, ajuste ou regularização no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação formal.

8.4. O recebimento definitivo não exclui a responsabilidade da CONTRATADA quanto à qualidade, segurança, funcionamento, suporte e conformidade da solução durante toda a vigência contratual, permanecendo resguardado à Administração o direito de exigir correções sempre que identificadas falhas ou inconsistências.

8.5. As notas fiscais poderão ser emitidas de forma conjugada ou individualizada, contemplando, conforme aplicável:

- I. Licença de uso da solução de Gestão de Ouvidorias;
- II. Serviços de implantação, configuração ou ativação;
- III. Suporte técnico e manutenção;
- IV. Atualizações e demais serviços vinculados à execução contratual.

8.6. Todas as notas fiscais deverão:

- I. Conter descrição detalhada e valores discriminados conforme previsto contratualmente;
- II. Manter correspondência com o mesmo radical de CNPJ da CONTRATADA;
- III. Estar acompanhadas da documentação necessária à conferência, ateste e registro pela Administração.

8.7. O local de execução dos serviços será o ambiente digital do Portal do Tribunal de Contas do Estado do Tocantins (TCE/TO), com disponibilização remota da solução, suporte técnico, configuração, manutenção e demais serviços necessários à plena execução contratual.

9. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

9.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I. Unidade Gestora: 030100;
- II. Fonte de Recursos: 0500;
- III. Programa de Trabalho: 01.126. 1171. 2311;
- IV. Elemento de Despesa: 3.3.90.40;
- V. Subitem: 02.

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

10.1. Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

10.1.2. 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.

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

10.1.4. 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 Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.1.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.1.6. Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] e [Municipal/Distrital] do domicílio ou

sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

10.1.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] 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;

10.1.8. 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. CONDIÇÕES DE GARANTIA OU ASSISTÊNCIA TÉCNICA

11.1. O suporte técnico para a solução será fornecido em horário comercial, de segunda a sexta-feira, por meio do WhatsApp, do site ou do e-mail. A assistência técnica inclui a análise e o atendimento para a recuperação de falhas ou detecção de inconsistências.

11.2. O suporte também abrange o fornecimento de informações para esclarecimento de dúvidas e para garantir o bom funcionamento da solução. O suporte será válido durante todo o período de vigência do contrato.

11.3. Adicionalmente, a proposta menciona que haverá atendimento 24 horas, disponível pelo WhatsApp, telefone e e-mail, além do horário comercial, conforme previsto.

12. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

12.1. Nomear Gestor e Fiscais do Contrato, devidamente designados por ato formal, para acompanhar, avaliar e fiscalizar a execução da Licença da Solução Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias – OMD;

12.2. Encaminhar formalmente à CONTRATADA as demandas de serviços relacionadas à Licença da Solução Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias – OMD, observados os critérios, prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência e no Contrato;

12.3. Receber os serviços e produtos entregues pela CONTRATADA, desde que em conformidade com a proposta apresentada e aceita, mediante inspeções e testes realizados pelo setor competente do TCE/TO;

12.4. Supervisionar a execução contratual, exigindo da CONTRATADA a presteza no atendimento, a qualidade técnica adequada e a correção imediata de eventuais falhas ou inconsistências detectadas;

12.5. Aplicar à CONTRATADA, quando cabível, as sanções administrativas previstas em lei, no Contrato e em regulamentos do TCE/TO;

12.6. Liquidar as despesas e efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, observados os prazos e condições estabelecidos no Contrato e na legislação pertinente;

12.7. Comunicar formalmente à CONTRATADA todas as ocorrências, falhas ou irregularidades verificadas na execução da Licença da Solução Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias – OMD;

12.8. Fornecer à CONTRATADA as informações e esclarecimentos necessários à adequada execução contratual, sempre que solicitados pelo representante designado;

12.9. Disponibilizar, quando necessário, recursos tecnológicos, informações institucionais e infraestrutura mínima indispensável à correta execução da Licença da Solução Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias – OMD;

12.10. Registrar formalmente as ocorrências que estejam em desacordo com as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Contrato, notificando a CONTRATADA para imediata regularização;

12.11. Proceder à avaliação da execução contratual e ao ateste das faturas correspondentes, após verificação da conformidade dos serviços prestados e resultados entregues.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 13.1. Executar os serviços contratados de forma integral, conforme as especificações técnicas, prazos, níveis de serviço e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Contrato;
- 13.2. Disponibilizar equipe técnica qualificada, com conhecimento comprovado na utilização, manutenção e suporte da Licença da Solução Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias – OMD, garantindo atendimento eficaz às demandas do TCE/TO;
- 13.3. Designar formalmente representante habilitado, com poderes para responder perante o TCE/TO por todos os atos relacionados à execução contratual;
- 13.4. Cumprir integralmente a legislação vigente, especialmente a relativa à administração pública, proteção de dados pessoais (LGPD), segurança da informação e propriedade intelectual;
- 13.5. Garantir a confidencialidade, integridade e segurança de todos os dados e informações do TCE/TO acessados ou tratados durante a execução contratual, sendo vedada sua utilização para fins diversos dos previstos no Contrato;
- 13.6. Corrigir, sem ônus adicional para o TCE/TO, eventuais falhas, erros, instabilidades ou inconsistências na execução dos serviços, no funcionamento da Licença da Solução Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias – OMD ou em seus módulos complementares, sempre que detectados pelo CONTRATANTE ou pela própria CONTRATADA;
- 13.7. Prestar suporte técnico e atendimento aos usuários indicados pelo TCE/TO, dentro dos prazos e níveis de serviço estabelecidos, observando presteza e qualidade na resolução das demandas;
- 13.8. Manter compatibilidade da Licença da Solução Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias – OMD com os ambientes tecnológicos do TCE/TO, promovendo as atualizações e evoluções necessárias, sem prejuízo à continuidade da prestação dos serviços;
- 13.9. Comunicar formalmente ao TCE/TO quaisquer ocorrências que possam comprometer a execução do contrato, propondo soluções tempestivas;
- 13.10. Manter disponíveis os canais de comunicação acordados (help desk, e-mail institucional, telefone ou sistema próprio), para recebimento de demandas, abertura de chamados e acompanhamento das solicitações do TCE/TO;
- 13.11. Atender, em sua integralidade, às notificações, recomendações e determinações do Gestor e dos Fiscais do Contrato, devidamente designados pelo TCE/TO.
- 13.12. A CONTRATADA deverá garantir à CONTRATANTE, a qualquer tempo durante a vigência contratual, o acesso integral à base de dados do sistema, mediante solicitação formal, observadas as seguintes condições:
- 13.12.1. O fornecimento deverá ocorrer em formato aberto, estruturado e interoperável (ex.: CSV, JSON, XML ou outro compatível), acompanhado do respectivo dicionário de dados e documentação técnica necessária à sua correta interpretação;
 - 13.12.2. O prazo para disponibilização dos dados será de até 5 (cinco) dias úteis, contados da solicitação formal da CONTRATANTE;
 - 13.12.3. Não poderá haver qualquer custo adicional para a extração e disponibilização dos dados;
 - 13.12.4. A CONTRATADA deverá garantir a integridade, consistência e completude das informações fornecidas.
- 13.13. Ao término da vigência contratual, independentemente do motivo (encerramento, não renovação ou distrato), a CONTRATADA deverá:
- 13.13.1. Disponibilizar à CONTRATANTE uma versão estática ou funcional do sistema, contendo a base de dados atualizada até a data do encerramento do contrato, destinada exclusivamente à consulta;
 - 13.13.2. Essa versão deverá ser compatível com ambiente de infraestrutura local da

CONTRATANTE, possibilitando sua instalação e execução em ambiente interno (on-premises), sem dependência de serviços externos da CONTRATADA;

13.13.3. A versão fornecida deverá permitir, no mínimo consulta integral das manifestações, pesquisa por filtros, visualização de históricos e registros e emissão de relatórios básicos;

13.13.4. A CONTRATADA deverá fornecer toda a documentação técnica necessária para instalação, configuração e operação da versão de consulta;

13.13.5. O fornecimento da versão de consulta não implicará em custos adicionais à CONTRATANTE;

13.13.6. A versão disponibilizada terá caráter exclusivamente consultivo, não sendo exigida a manutenção evolutiva ou corretiva após o encerramento contratual;

13.13.7. O prazo para disponibilização da solução será de até 15 (quinze) dias úteis após o término do contrato.

14. SUBCONTRATAÇÃO

14.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

15. VIGÊNCIA DO CONTRATO

15.1. O presente contrato terá vigência inicial de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente, na forma da legislação vigente e conforme interesse da Administração, até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, observados os requisitos legais, contratuais e a manutenção da vantajosidade para a Administração, visando assegurar a continuidade ininterrupta do serviço.

16. GARANTIA DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

16.1. Não haverá exigência de garantia da contratação.

17. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

17.1. 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.

17.2. A fiscalização técnica do contrato será realizada pelo servidor GILSON JOSÉ PEREIRA DOS SANTOS, matrícula nº 27.010-9, que deverá cumprir as atribuições conforme art. 11 da Resolução Administrativa nº 7/2023-PLENO; tendo como seu eventual substituto o servidor CARLOS EDUARDO COUTINHO SANTOS, matrícula nº 24.659-9.

17.3. A fiscalização administrativa do contrato será realizada pela servidora KAMILA SOUSA DE OLIVEIRA, matrícula nº 27.012-6, que deverá cumprir as atribuições conforme art. 12 da Resolução Administrativa nº 7/2023-PLENO; tendo como seu eventual substituto o servidor LUCAS DE ALMEIDA GODINHO, matrícula nº 27.050-0.

17.4. 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.

17.5. 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.

17.6. 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 conterá 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.

18. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

18.1. Liquidação

18.1.1. 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 (12 meses);
- V. valor a pagar; e
- VI. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

18.1.2. 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.

18.1.3. 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.

18.1.4. 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.

18.1.5. 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.

18.1.6. 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.

18.1.7. 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.

18.1.8. 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.

18.2. Prazo de Pagamento

18.2.1. O pagamento será efetuado **em 05 (cinco) parcelas anuais**, correspondentes ao período de vigência de 60 (sessenta) meses do contrato.

- I. Cada pagamento será devido após a conclusão de 12 (doze) meses de execução contratual, condicionado ao ateste do Fiscal do Contrato e ao cumprimento dos requisitos de liquidação previstos no item 18.1.

- II. O prazo para pagamento será de até **15 (quinze) dias úteis**, contados a partir da data do ateste da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente.
- 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.

18.3. 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.

19. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

20. DISPOSIÇÕES GERAIS/INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

20.1. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem os dispostos na Lei nº 14.133, de 2021 e Resolução Administrativa nº 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 **MARCUS VINICIUS SCHMITZ, ASSESSOR ESPECIAL DE GABINETE DA OUVIDORIA**, em 03/06/2026, às 11:04, conforme art. 4º da Resolução Administrativa TCE/TO nº 001, de 15 de outubro de 2014.



Documento assinado eletronicamente por **MAX DOEEL NUNES GUIMARÃES, COORDENADOR**, em 03/06/2026, às 14:06, conforme art. 4º da Resolução Administrativa TCE/TO nº 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 **0999958** e o código CRC **B1593B0F**.

