



***TERMO DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS  
PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE NITERÓI***

(Processo Administrativo n° 9900221732/2025)

**1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

1.1 contratação da plataforma na prestação de serviços de licenciamento de sistema de gestão de canais de atendimento remoto ao cliente. A presente despesa é para o atendimento da Procuradoria Fiscal para utilização do WhatsApp Bussiness, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Contratação de software de agendamento OnLine para “Agendamento OnLine, pelo cidadão, de Atendimentos Presenciais no balcão de atendimento da Procuradoria Fiscal.	26077 <sup>1</sup>	1 unidade	01	R\$ 11.000,00	R\$11.000,00

1.2 O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns).

1.3 O prazo de vigência da contratação é de 01 (um) ano contados do(a) início do serviço, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

**2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

2.1. A contratação tem como finalidade aprimorar o atendimento fiscal da Procuradoria, por meio do uso de sistema de gestão de canais de atendimento remoto, com foco na comunicação via WhatsApp Business. A medida busca garantir maior agilidade, eficiência e controle nas interações com os contribuintes.

---

<sup>1</sup> Não foi possível identificar um CATSER que corresponda exatamente às especificações pretendidas. Contudo, o registro de numeração 26077 representa o item do catálogo CATSER que mais se aproxima do objeto.



### **3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

#### **Da participação de empresas sob a forma de consórcio**

3.1. Será permitida a participação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio.

#### **Subcontratação**

3.2. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

#### **Garantia da contratação**

3.3. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

#### **Vistoria**

3.4. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

#### **Requisitos Técnicos da contratação**

3.5. Permitir acesso de 5 (cinco usuários).

3.6. Disponibilizar um número de telefone whatsapp web.

3.7. A solução sistêmica a ser contratada deverá permitir o atendimento remoto, via WhatsApp Business, multiusuário, contemplando as seguintes funcionalidades, mas não se limitando a estas:

- Permitir a utilização simultânea da solução sistêmica em computadores, tablets e smartphones;
- Garantir a integridade/segurança das conversas registradas no sistema (não permitir a de exclusão de mensagens);
- Possuir chatbot configurável e ilimitado;
- Permitir a criação e gerenciamento de números de protocolo;
- Disponibilizar suporte técnico na configuração e operação da plataforma;
- Disponibilizar relatórios gerenciais, tais como:
  - . quantidade de atendimentos, por tipo de assunto, em determinado tempo;
  - . quantidade de atendimentos, por atendente, em determinado tempo;
  - . quantidade de atendimentos, por status (exemplo: em negociação, concluído, etc), em certo período;
- Permitir o monitoramento silencioso, por parte do supervisor, de qualquer atendimento em andamento;



- Desejável que a solução contemple a centralização das comunicações vis WhatsApp, e-mail, SMS, dentre outras.

#### **4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

4.1 A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

- 4.1.1. Início da execução do objeto: 1 dia após a assinatura do contrato;
- 4.1.2. Permitir a utilização simultânea da solução sistêmica em computadores, tablets e smartphones;
- Garantir a integridade/segurança das conversas registradas no sistema (não permitir a de exclusão de mensagens);
- Possuir chatbot configurável e ilimitado;
- Permitir a criação e gerenciamento de números de protocolo;
- Disponibilizar suporte técnico na configuração e operação da plataforma;
- Disponibilizar relatórios gerenciais, tais como:
  - . quantidade de atendimentos, por tipo de assunto, em determinado tempo;
  - . quantidade de atendimentos, por atendente, em determinado tempo;
  - . quantidade de atendimentos, por status (exemplo : em negociação, concluído, etc), em certo período;
- Permitir o monitoramento silencioso, por parte do supervisor, de qualquer atendimento em andamento;
- Desejável que a solução contemple a centralização das comunicações vis WhatsApp, e-mail, SMS, dentre outras.

#### **Local e horário da prestação dos serviços**

4.2. Procuradoria Geral do Município de Niterói - Procuradoria Fiscal. Endereço: Rua Visconde de Sepetiba, 519, 7º andar. Centro - Niterói \_ RJ \_ CEP: 24020206.  
Referência (antigo prédio do TJ).

#### **Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)**

4.3. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, apenas o estabelecido na Lei nº 8.708, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

#### **5. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

5.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.



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

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

5.4. 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.

### **Fiscalização**

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

5.6. As atribuições do fiscal do contrato são aquelas descritas nos artigos 20 a 26 do Decreto Municipal 14.730/2023.

### **Gestor do Contrato (Art. 18 do Decreto 14.730/23)**

5.7. O gestor do contrato tem como função administrar o contrato até o término de sua vigência, desempenhando as atribuições administrativas que são inerentes ao controle individualizado de cada contrato, as quais estão previstas no artigo 18 do Decreto Municipal 14.730/23.

## **6. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO**

### **Recebimento**

6.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

6.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

6.3. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado.

6.4. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

6.5. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

6.6. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

### **Liquidação**

6.7. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de até 15 (quinze) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos dos artigos 7º e 8º do Decreto nº 13.281/2019.

6.8. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

6.8.1. O prazo de validade;

6.8.2. A data da emissão;

6.8.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;

6.8.4. O período respectivo de execução do contrato;

6.8.5. O valor a pagar; e

6.8.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

6.9. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobreposta até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

6.10. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado 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 nº 14.133, de 2021.

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



6.12. Constatando-se a situação de irregularidade do CONTRATADO, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa e especifique as provas que pretende produzir. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do CONTRATANTE.

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

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

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

### **Prazo de pagamento**

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

6.17. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice *IPCA* de correção monetária.

### **Forma de pagamento**

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

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

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

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



## **7. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO**

### **Forma de seleção**

7.1. O fornecedor será selecionado por meio de procedimento de dispensa de Licitação, com base no art.75, II, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

### **Forma de fornecimento**

7.2. O fornecimento do objeto será integral.

### **Exigências de habilitação**

7.3. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

#### **Habilitação jurídica**

**7.4. Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

**7.5. Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

**7.6. Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

**7.7. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

**7.8. Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede;

**7.9. Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

**7.10. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

**7.11. Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas



Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o [art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971](#).

7.12. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

#### **Habilitação fiscal, social e trabalhista**

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

7.14. 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.

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

7.16. 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;

7.17. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos ou 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.

7.18. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

## **8. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

8.1. O custo estimado total da contratação é de R\$11.000,00 (onze mil reais).

## **9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

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

9.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Fonte de Recursos: 1.759.50;
- II) Elemento de Despesa: 3.3.3.9.0.40.99.00.00;



Niterói, 28 de Outubro de 2025.

---

Leandro Pedroza  
Diretor de Apoio e Logística