



TERMO DE REFERÊNCIA

1 DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1 Orientar a aquisição, via dispensa de licitação, de SERVIÇO DE ENVIO E RECEBIMENTO DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS POR MEIO DA PLATAFORMA WHATSAPP BUSINESS, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo, para fins de utilização pelas unidades administrativas que compõem o Tribunal de Contas do Estado/RN:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
01	Serviço de envio e recebimento de mensagens instantâneas por meio da Plataforma Whatsapp Business pelo período de 5 (cinco) anos. Requisitos mínimos: 1. Disponibilizar apoio técnico para instalação, integração e configuração do serviço com os sistemas em operação no TCE/RN; 2. Permitir o envio pelo TCE/RN de até 10.000 mensagens por mês (120.000 por ano) em interações, via WhatsApp, iniciadas pelo cidadão com o TCE/RN. 3. Permitir o envio pelo TCE/RN de até 1.000 mensagens por mês (12.000 por ano) em interações iniciadas pelo TCE/RN com o cidadão, com informações gerais e não personalizadas. 4. Possibilitar envio pelo TCE/RN de até 10.000 mensagens do tipo por mês (120.000 por ano) em interações iniciadas pelo TCE/RN com o cidadão, com informações específicas e personalizadas. 5. Permitir o envio de até 3.000 mensagens por mês (36.000 por ano) de autenticação para verificação da identidade do cidadão, como uma etapa adicional de validação antes de fornecer acesso a serviços ou informações críticas ou confidenciais. 6. Somente pode ocorrer ônus em mensagens enviadas pelo TCE/RN. Mensagens recebidas pelo TCE/RN não podem ser onerosas. 7. Permitir atendimento automatizado por meio de <i>chatbots</i>; 8. Permitir a criação de fluxos de comunicação automatizados e interativos por meio de formulários pré-configurados;	UND	01



	9. Estar em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais; 10. Disponibilizar canal para atendimento de suporte técnico remoto no horário de 8h às 18h em dias úteis por meio da abertura de chamado via sistema gratuito.		
--	---	--	--

2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 A contratação da Plataforma Whatsapp Business para envio e recebimento de mensagens instantâneas é justificada por diversos fatores estratégicos e operacionais que visam garantir a transparência, publicidade, efetividade e a conformidade com as normas legais.

2.2 A solução possibilitará o incremento da transparência e publicidade das ações desenvolvidas no âmbito deste Tribunal como fiscalizações, auditorias e campanhas informativas, além de disponibilizar uma ferramenta confiável para apoiar a comunicação processual.

2.3 Também objetiva disponibilizar um canal adicional de comunicação para a divulgação de cursos, treinamentos e campanhas educativas realizadas pela Escola de Contas Severino Lopes de Oliveira.

2.4 Considerando o valor da contratação e a possibilidade de atender à legislação vigente, optou-se pela dispensa de licitação fundamentada no artigo 75, IX da Lei nº 14.133/2021, garantindo a celeridade no processo e a eficiência na entrega do material.

3 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1 A utilização da Plataforma Whatsapp Business para envio e recebimento de mensagens instantâneas viabilizará maior transparência e publicidade das atividades desenvolvidas por este Tribunal ao prover um canal confiável para envio de comunicações eletrônicas aos jurisdicionados e à sociedade potiguar em geral.

3.2 A aquisição da licença de uso para uma plataforma de envio e gerenciamento de e-mails em massa está alinhada às diretrizes de transformação digital da Administração Pública, promovendo substituição da utilização de correspondências simples e registradas com aviso de recebimento por e-mails, permitindo maior agilidade e transparência na atuação institucional do Tribunal de Contas.

3.3 Tratando-se de envio e recebimento de mensagens eletrônicas, não haverá impacto ambiental, estando em conformidade o programa de sustentabilidade do TCE/RN.

4 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 Das obrigações da contratada

4.1.1 Além das obrigações resultantes da aplicação da Lei nº 14.133/2021, a CONTRATADA deve:

a. Selecionar e utilizar materiais com baixo impacto ambiental e baixo consumo de energia e também materiais recicláveis, para fins de otimização dos produtos ou das técnicas, de forma a obter maior eficiência no uso de energia e menor desperdício de materiais (maior eficiência de energia ou uso de energia ambientalmente compatível), com fulcro na busca pela sustentabilidade ambiental no desempenho das atividades originadas deste contrato.

b. Indicar formalmente preposto para funcionar como elo entre a empresa e a CONTRATANTE para solução de todos os assuntos necessários para execução do contrato.

c. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, sociais, fiscais, comerciais e outros, resultantes do Contrato, conforme exigência legal.

d. Responsabilizar-se civil, penal e administrativamente, sob as penas da lei, por quaisquer danos e ou prejuízos materiais ou a pessoas que venha a causar e/ou sejam causados por seus empregados ou prepostos à CONTRATANTE, incluindo todas as despesas diretas e indiretas para o desempenho do objeto deste Termo.

e. Apresentar o preço do objeto contratual abrangendo todas as despesas, entre as quais se destacam: impostos, taxas, fretes, seguros e demais encargos de qualquer natureza, que se façam indispensáveis à perfeita execução do objeto.

f. Utilizar de forma privativa e confidencial os documentos fornecidos pela CONTRATANTE para a execução do contrato.

g. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o fornecimento do objeto.

h. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes neste Termo de Referência.

i. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

j. Comunicar à Contratante, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

k. Manter durante toda a vigência da contratação a devida compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas.

4.2 Das obrigações da contratante

4.2.1 Além das obrigações resultantes da aplicação da Lei nº 14.133/2021, o CONTRATANTE deve ainda:

a) fiscalizar e acompanhar a entrega do objeto, nas formas previstas na Lei 14.133/2021.

b) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;

c) Efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com o prazo e a forma estabelecida na Resolução nº 021/2016-TCE, de 06 de setembro de 2016;

d) Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto fornecido, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

e) Aplicar as penalidades previstas na legislação vigente em caso de inadimplemento das obrigações constantes neste Termo de Referência, observado o contraditório e a ampla defesa.

4.3 Garantia

4.3.1 No que tange aos requisitos de garantia e manutenção, serão aplicadas as disposições da Lei nº 8.078, de 11.09.1990, e alterações (Código de Defesa do Consumidor).

4.4 Sanções aplicáveis

4.4.1 Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à contratada as seguintes sanções:

I. **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

II. Multa de:

(1) 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor total da contratação em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

(2) 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor total da contratação, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

(3) 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre valor total da contratação, em caso de inexecução total da obrigação assumida; e

(4) as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

III. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

IV. Sanção de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

V. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sempre que a contratada ressarcir o contratante pelos prejuízos causados;

4.4.2 A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no subitem “iv” também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste instrumento:

4.4.3 As sanções previstas nos subitens “i”, “iii”, “iv” e “v” poderão ser aplicadas à contratada juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

4.4.4 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à contratada

4.4.5 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

4.4.6 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

5 GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

5.1 O prazo de entrega de bens ou disponibilização de serviços é de 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento da ordem de compra, no seguinte endereço: Avenida Presidente Getúlio Vargas, 690 - Petrópolis, Natal - RN, 59012-360, Tribunal de Contas do Rio grande do Norte. O horário de recebimento dos bens será de 08h às 12h. Caso se aplique, o envio de licenças de uso, chaves de acesso ou números de registro devem ser enviadas para o e-mail dti@tce.rn.gov.br.

5.2 A Fiscalização da execução do contrato será feita por servidor do TCE/RN, designado especificamente para essa tarefa, ao qual caberá determinar o que for necessário para regularização de faltas ou defeitos verificados, nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

5.3 Fica reservada à fiscalização do contrato, o direito e a autoridade para resolver todo e qualquer caso singular, omissos ou duvidosos, não previstos e tudo o mais que se relacione com o objeto contratado, desde que não acarrete ônus para o TCE/RN ou modificação da contratação.

5.4 As decisões que ultrapassarem a competência do gestor caberão à autoridade superior.

5.5 A Contratada deverá aceitar, antecipadamente, todos os métodos de inspeção, verificação e controle a serem adotados pela Gestão e Fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos, soluções e comunicações necessários para tanto.

6 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

6.1 Critérios de medição

6.1.1 O recebimento do objeto será realizado de forma provisória pelo fiscal do contrato, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, nos termos do art. 140, inciso II, “a”, da Lei nº 14.133/2021.

6.1.2 O objeto será rejeitado, no todo ou em parte, se em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, devendo ser substituídos no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

6.1.3 Se, após o recebimento provisório, constatar-se que o objeto foi executado em desacordo com o especificado, com defeito ou incompleto, a fiscalização notificará por escrito a contratada, interrompendo-se os prazos de recebimento e pagamento até que sanada a irregularidade. Estando em conformidade, será efetuado o recebimento definitivo.

6.1.4 O recebimento definitivo do objeto será efetuado, nos termos do art. 140, inciso II, “b”, da Lei nº 14.133/2021, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, admitida a força tácita, depois de verificada a conformidade das especificações com aquelas consignadas no Termo de Referência.

6.1.5 O aceite/aprovação dos produtos pelo TCE/RN não exclui a responsabilidade civil do fornecedor por vício de quantidade e/ou qualidade ou disparidades com as especificações estabelecidas no Termo de Referência.

6.2 Do pagamento

6.2.1 A contratada deverá apresentar a nota fiscal pela prestação do serviço contratado e as certidões de quitação mediante o sítio do TCE/RN (www.tce.rn.gov.br) no campo “Serviços e Consultas” na aba “Enviar Nota Fiscal” para que seja procedido o pagamento pela Coordenadoria de Orçamento e Finanças do TCE/RN.

6.2.2 O pagamento será efetuado pelo TCE/RN em uma única parcela mediante crédito em conta corrente da contratada, no prazo de até 30 (trinta) dias, contado do atesto da nota fiscal.

6.2.3 Na hipótese da apresentação de erros no documento de cobrança, fica suspenso o prazo para o pagamento, prosseguindo-se a contagem somente após a apresentada nova documentação sem erros.

7 FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

7.1 A aquisição do objeto será por meio de Dispensa de Licitação fundamentada no artigo 75, II, da Lei nº 14.133/2021 e o critério de seleção será o de menor preço por item, atendidas as demais especificações deste Termo de Referência.

7.2 Para fins de habilitação da empresa para contratar com o TCE/RN, deverá ser apresentada, juntamente com a proposta, obrigatoriamente, a seguinte documentação:



- a) **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:** Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial expedida pelo Distribuidor da sede da Licitante.
- b) **REGULARIDADE FISCAL:** Comprovante de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas — CNPJ, expedido pela Receita Federal; Certidão de Regularidade do FGTS - CRF, emitido pela Caixa Econômica Federal; Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional com a Receita Federal do Brasil; Certidão Negativa de Débito do Estado do domicílio ou sede do licitante; Certidão Negativa de Débito do Município do domicílio ou sede do licitante;
- c) **CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS TRABALHISTAS:** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho, nos termos da Lei nº 12.440, de 07 de julho de 2011.

8 CONTRATO DE SERVIÇOS

- 1.1.** O prazo de vigência do contrato será de 5 (cinco) anos, contado da data de assinatura do respectivo termo de contrato, podendo ser prorrogado por interesse das partes, observando-se o limite previsto no art. 107 da Lei nº 14.133/2021, respeitando a economicidade de sua manutenção.
- 1.2.** O preço contratado poderá ser corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, na forma da legislação vigente, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice que venha a substituí-lo.
- 1.3.** O direito aos reajustes não solicitados tempestivamente, pela Contratada, sofrerá preclusão lógica em caso de prorrogação do prazo de vigência do Contrato ou do seu encerramento, inclusive se por meio de rescisão, exceto quando ressalvado expressamente comportamento diverso.
- 1.4.** No preço contratado consideram-se já incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto do contrato, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários para o cumprimento integral da obrigação assumida pela contratada.

Natal, 10 de dezembro de 2025.

Rutênio Sampaio da Páscoa

COORDENADOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
MATRÍCULA 10.122-2