

COORDENACAO DE ADMINISTRACAO-COAO

Termo de Referência 53/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
53/2026	200334-COORDENACAO DE ADMINISTRACAO-COAO	LUIS ROBERTO MACHADO BARBOZA	03/07/2026 16:59 (v 0.10)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra	373/2026	08200.017228/2026-31

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

MJSP - POLÍCIA FEDERAL

ASSESSORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA - ATEC/DIREX/PF

TERMO DE REFERÊNCIA

MODELO DE TERMO DE REFERÊNCIA

Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021

SERVIÇOS COM E SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA, OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA, EXCETO TIC

[TAMBÉM APLICÁVEL PARA CONTRATAÇÃO INTEGRADA E SEMI-INTEGRADA]

LICITAÇÃO E CONTRATAÇÃO DIRETA

POLÍCIA FEDERAL

(Processo Administrativo nº 08200.017228/2026-31)

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços continuados com uso de Solução Integrada de Gestão de Reembolso, destinada à gestão do processo de ressarcimento de despesas com saúde dos servidores e pensionistas da Polícia Federal, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTI-DADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Contratação de prestação de serviços continuados, com uso de Solução Integrada de Gestão de Reembolso, destinada à gestão do processo de ressarcimento de despesas com saúde dos servidores e pensionistas da Polícia Federal.	5.380	serviço/mês	30	R\$ 371.168,05	R\$ 11.135.041,50

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista que a contratação se reveste de caráter permanente, não podendo haver solução de continuidade na prestação dos serviços, sendo a vigência plurianual mais vantajosa, considerando o Estudo Técnico Preliminar.

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 30 (trinta) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.5. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme detalhamento a seguir:

- I. ID PCA no PNCP: 00394494000136-0-000048/2026;
- II. Data de publicação no PNCP: 30/10/2025;

- III. Id do item no PCA: 574;
- IV. Classe/Grupo: 931 - SERVIÇOS DE SAÚDE HUMANA;
- V. Identificador da Futura Contratação: 200334-373/2026.

2.3 A Medida Provisória n.º 1.348/2026, publicada na edição extra do Diário Oficial da União de 6 de abril de 2026, permitiu que os recursos do FUNAPOL sejam destinados ao custeio de saúde dos servidores da Polícia Federal, inclusive por meio de ressarcimento de gastos comprovados, observada a disponibilidade orçamentária e financeira, nos limites estabelecidos em ato do Poder Executivo federal.

2.4 A Portaria MJSP nº 1.231, de 29 de maio de 2026, publicada na edição 102 do Diário Oficial da União de 02 de junho de 2026, dispõe sobre a utilização de recursos do Fundo para Aparelhamento e Operacionalização das Atividades-fim da Polícia Federal - FUNAPOL para o ressarcimento de despesas com saúde dos servidores ativos e inativos e dos pensionistas da Polícia Federal, da Polícia Rodoviária Federal e da Polícia Penal Federal, e de seus dependentes.

2.5 A Portaria GM/MPO nº 197, de 26 de maio de 2026, publicada na edição extra do Diário Oficial da União de 26 de maio de 2026, abriu ao Orçamento Fiscal da União, em favor do Ministério da Justiça e Segurança Pública, crédito suplementar no valor de R\$ 430.865.200,00, para reforço de dotação constante da Lei Orçamentária vigente.

2.6 A presente demanda decorre da necessidade institucional de estruturar, implementar e operacionalizar o processo de ressarcimento de despesas com saúde dos servidores e pensionistas da Polícia Federal, em consonância com as diretrizes de assistência à saúde no âmbito da Administração Pública Federal.

2.7 A contratação compreende a prestação continuada de serviços de apoio operacional, administrativo e tecnológico destinados à gestão do processo de ressarcimento de despesas com saúde dos servidores e pensionistas da Polícia Federal.

2.8 A presente contratação possui natureza predominantemente operacional e administrativa, sendo os recursos tecnológicos disponibilizados caracterizados como instrumentos acessórios e necessários à execução dos serviços contratados, razão pela qual não se trata de contratação de TIC.

2.9 No âmbito da Polícia Federal, a implementação do auxílio-saúde na modalidade de ressarcimento demanda a estruturação de um modelo operacional completo, integrado e padronizado, capaz de assegurar a adequada gestão de todo o ciclo do benefício, desde a gestão da base de dados dos beneficiários até a preparação para o pagamento.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1 A solução Integrada de Gestão de Reembolso abrange:

3.1.1 Fornecimento de serviço de infraestrutura tecnológica — como sistemas, segurança digital e hospedagem em data center próprio ou serviços de computação em nuvem;

3.1.2. Sustentação tecnológica com hospedagem de sistema informatizado em data center próprio ou serviços de computação em nuvem;

3.1.3 Implantação da solução (parametrização, preparação e processamento de carga de dados fornecidos pela contratante);

3.1.4 Manutenção de cadastro de operadores, com perfis de operação e gestão;

3.1.5. Manutenção de cadastro de beneficiários;

3.1.6 Atendimento multicanal aos beneficiários (telefone e canais digitais);

3.1.7. Apoio operacional e administrativo no ciclo de vida do reembolso de despesas;

3.1.8. Gestão financeira na preparação de dados para folha de pagamento.

3.2 A solução deve atender aos requisitos da contratação na forma integrada desejada.

3.3 A solução deve atender aos requisitos de negócio, como seus principais aspectos:

3.3.1 Solução Informatizada e integrada;

3.3.2 Atendimento por central de usuário;

3.3.3 Coleta de documentos digitais com ferramenta de tratamento automatizado;

3.3.4 Processamento de dados para pagamento de folha;

3.3.5 Alta disponibilidade e escalabilidade;

3.3.6 Integração com sistemas institucionais.

3.4 Da mesma forma, deve atender quanto aos requisitos de funcionamento da solução:

3.4.1 Capacidade de cadastro de no mínimo 30.000 beneficiários/operadores;

3.4.2 Processamento mínimo de 120.000 documentos digitais por mês;

3.4.3 Capacidade de validação com uso de mecanismo de identificação e tratamento automatizada;

3.4.4 Ferramenta para análise automatizada e processamento de documento digital;

3.4.5 Capacidade de operar integralmente em ambiente web;

3.4.6 Disponibilidade em aplicativo móvel.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Sustentabilidade

4.1.1. Não se prevê impacto ambiental significativo, uma vez que os serviços contratados não implicam alteração prejudicial ao equilíbrio do meio físico, biótico ou social das localidades abrangidas pela execução contratual.

4.2. Requisitos de Negócio:

4.2.1. Solução informatizada para a gestão do processo de ressarcimento de despesas;

4.2.2. Cadastro dos usuários/operadores (servidores e pensionistas);

4.2.3. Atendimento em horário comercial para apoio aos usuários beneficiários;

4.2.4. Lançamento de despesas dos benefícios;

4.2.5. Coleta e processamento dos documentos digitais;

- 4.2.6. Os resultados processados para pagamentos;
- 4.2.7. Segurança da informação compatível com padrões governamentais;
- 4.2.8. Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- 4.2.9. Alta disponibilidade e escalabilidade;
- 4.2.10. Integração com sistemas institucionais;
- 4.2.11. A contratada deverá garantir mecanismos de transição operacional e transferência assistida ao término do contrato;
- 4.2.12. As integrações eventualmente necessárias terão caráter acessório e instrumental, limitando-se ao intercâmbio de dados indispensáveis à execução operacional dos serviços contratados;
- 4.2.13. Preparação e processamento de dados para folha de pagamento dos ressarcimentos para envio aos sistemas institucionais de pagamento.

4.3. Requisitos de funcionamento da solução:

- 4.3.1. A solução deverá ser capaz de gerenciar uma base de dados de no mínimo 30.000 beneficiários;
- 4.3.2. A solução deverá ser capaz de efetuar lançamento de despesas dos beneficiários;
- 4.3.3. A solução deverá ser capaz de coletar e processar no mínimo 120.000 documentos mensais;
- 4.3.4. A solução deverá ser capaz de realizar validação documental com mecanismo de identificação automatizada e tratamento de inconsistências documentais;
- 4.3.5. A solução deverá ser capaz de emitir relatórios gerenciais e operacionais;
- 4.3.6. A partir do resultado processado da análise dos requerimentos, a solução deverá ser capaz de gerar automaticamente os dados para a folha de pagamento dos ressarcimentos;
- 4.3.7. A solução deverá apresentar mecanismos de tratamento de inconsistências na análise documental;
- 4.3.8. A solução deverá apresentar um sistema com emprego de alguma ferramenta tecnológica com motor de análise automatizada de documentos digitais.
- 4.3.9. Quando a análise automatizada for incapaz de aprovar ou reprovar a despesa, o caso deverá ser encaminhado para análise por equipe de auditoria humana da contratada. Em casos em que restar inconclusa a análise humana da contratada, será encaminhado para a contratante para decisão final;
- 4.3.10. Workflow automatizado;
- 4.3.11. Registro completo de histórico e auditoria;
- 4.3.12. A solução deverá operar integralmente em ambiente web, sem necessidade de instalação local nos equipamentos dos usuários;
- 4.3.13. A solução deverá possuir compatibilidade com os principais navegadores de mercado;
- 4.3.14. Armazenamento seguro dos documentos comprobatórios;
- 4.3.15. Permitir compressão de documentos digitais, garantida a integridade e qualidade do documento. A compressão deve ser transparente ao usuário;
- 4.3.16. A solução deverá ser disponibilizada também por meio de aplicativo móvel para plataformas IOS e Android.

4.4. Requisitos Legais:

4.4.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa nº 05 de 26 de maio de 2017, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), ao Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis.

4.5. Requisitos Temporais:

4.5.1. O contrato deverá ter duração inicial de 30 (trinta) meses contados da sua assinatura, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021, devido à especificidade, complexidade e peculiaridade do objeto, bem como pelo alto custo de implantação e migração;

4.5.2. O prazo para que a contratada disponibilize a plataforma pronta para operar integralmente o ciclo de ressarcimento de despesas com saúde é de 60 (sessenta) dias corridos, contados da assinatura do contrato pelas partes, de forma a propiciar que a Polícia Federal atenda aos ditames da Medida Provisória nº 1.348 /2026, publicada na edição extra do Diário Oficial da União de 06 de abril 2026; da Portaria GM/MPO nº 197, de 26 de maio de 2026, publicada na edição extra do Diário Oficial da União de 26 de maio de 2026; da Portaria MJSP nº 1.231, de 29 de maio de 2026, publicada na edição 102 do Diário Oficial da União de 02 de junho de 2026; e da Instrução Normativa DG/PF nº 334, de 02 de junho de 2026, publicada no Boletim de Serviço Extra nº 102, da mesma data;

4.5.3. Após a implantação da solução, será dado prazo de 30 (trinta) dias para ajustes e adaptações, sem que ocorram penalidades para a contratada;

4.5.4. A solução deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

4.6. Requisitos de Metodologia de Trabalho:

4.6.1. A Contratada deverá apresentar, quando da assinatura do contrato, o Termo de Ciência e o Termo de Compromisso de manutenção de sigilo, conforme modelo disponibilizado no Termo de Referência;

4.6.2. A Contratante deverá, após a assinatura do contrato, providenciar a nomeação da Equipe de Gestão e Fiscalização do contrato;

4.6.3. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento, com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução do contrato;

4.6.4. A Licitante deverá ser representada junto à Contratante por meio de um preposto, que deverá ser apresentado formalmente à Contratante em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato;

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

4.6.6. O fluxo geral de trabalho a ser aplicado será:

Processo	Contratante	Contratada	Tempo
Cadastro de beneficiários	disponibilizará bases cadastrais/validar carga	Processar cadastro dos beneficiários.	Atualização periódica

Parametrização de regras	Definir regras de negócio	Aplicar parametrização.	Ocasional
--------------------------	---------------------------	-------------------------	-----------

4.6.7. O fluxo básico de processamento de reembolso:

Processo	Beneficiário/Gestor	Contratada
Coleta	Lançamento de documento hábil para iniciar um processo de reembolso ou reenviar em caso de rejeição.	Processar lançamento
Análise		Processar e validar/rejeitar; encaminhar casos pendentes, inconsistentes ou não aprovados automaticamente para gestão da PF.
Gestão de Reembolso	Validar ou rejeitar, quando couber, informando o motivo da rejeição.	Consolidar requerimentos aprovados; processar dados para o pagamento; gerar arquivos compatíveis com o SIAFI ou outro sistema institucional de pagamento.

Subcontratação

4.7. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

4.8. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor **total do período** da contratação.

4.9. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.9.1. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.9.2. Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

4.9.3. A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

4.9.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

4.9.5. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

4.10. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

4.11. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.

4.12. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

4.13. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regularmente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

4.13.1 O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

4.14. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

4.14.1 prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.14.2 multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

4.14.3 obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.

4.15. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

4.16. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

4.17. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obrigase a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada.

4.18. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.18.1 O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

4.18.2 Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

4.19. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

4.19.1 A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

4.19.2 A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

4.19. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

4.20. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

4.21. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

4.22. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

Vistoria

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

Obrigações pertinentes à LGPD

4.24. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão da licitação ou da contratação, a partir da apresentação da proposta no certame, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

4.25. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

4.26. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

4.27. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

4.28. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do Contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

4.29. É dever do Contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD. [A159]

4.30. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

4.31. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

4.32. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

4.33. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

4.33.1 Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

4.34. O presente instrumento está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

4.35. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5. MODELO E EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1 Início da execução do objeto: 10 (dez) dias contados da assinatura do contrato.

5.1.2 Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

5.1.2.1. Os serviços objeto desta contratação estão organizados em fases operacionais essenciais, cujas especificações e obrigações da CONTRATADA são detalhadas a seguir:

5.1.2.1.1. Fornecimento de serviço de infraestrutura tecnológica — como sistemas, segurança digital e hospedagem em data center próprio ou serviços de computação em nuvem.

5.1.2.1.1.1. Para viabilizar a perfeita execução dos módulos de serviço, a CONTRATADA deverá dispor, manter e prover, sob sua exclusiva responsabilidade e expensas, todas as ferramentas informatizadas, plataformas e infraestrutura tecnológica necessárias, observando as seguintes premissas jurídicas:

5.1.2.1.1.1.1. As soluções tecnológicas não constituem objeto autônomo de contratação, configurando-se unicamente como insumos operacionais e ferramentas logísticas indispensáveis à prestação dos serviços operacionais e administrativos contratados, correndo integralmente sob o risco, custo e responsabilidade da CONTRATADA;

5.1.2.1.1.1.2. A insuficiência, inadequação ou falha das ferramentas tecnológicas adotadas pela CONTRATADA não justificará o descumprimento dos prazos de atendimento (SLA), a perda de dados ou a descontinuidade do serviço, devendo a empresa promover substituições ou correções imediatas sem repasse de qualquer ônus financeiro à CONTRATANTE;

5.1.2.1.1.1.3. A homologação técnica dos serviços estará condicionada à aderência integral das ferramentas tecnológicas aos requisitos funcionais, operacionais e de segurança da informação descritos neste Termo de Referência;

5.1.2.1.1.1.4. Toda e qualquer menção a especificações funcionais, arquiteturas de roteamento, ferramentas de automação ou metodologias analíticas serve unicamente como balizador mínimo de qualidade e desempenho desejados pela CONTRATANTE, sendo admitida a prestação dos serviços por meio de quaisquer soluções tecnológicas de mercado que apresentem desempenho técnico equivalente ou superior, cabendo o ônus da prova de equivalência à CONTRATADA no ato da homologação.

5.1.2.1.1.1.5. O sistema deverá:

- I. operar em ambiente seguro, com controle de acesso por perfis de usuário e segregação de funções;
- II. manter trilhas completas de auditoria, com registro de usuários, data, hora e operações realizadas;

- III. assegurar integridade, confidencialidade, disponibilidade e rastreabilidade das informações;
- IV. permitir integração plena entre todos os módulos descritos neste item;
- V. possibilitar extração de dados e relatórios em formatos compatíveis com as necessidades da CONTRATANTE;
- VI. Permitir acesso integral à fiscalização contratual e aos órgãos de controle, quando demandado;
- VII. suportar operação em âmbito nacional, com múltiplos perfis de usuários e volumes elevados de transações.
- VIII. permitir segregação de funções, conforme boas práticas de governança.

5.1.2.1.1.2. Hospedagem

5.1.2.1.1.2.1. A CONTRATADA deverá hospedar o sistema informatizado de gestão de reembolso em ambiente de Data Center, em instalações de responsabilidade da CONTRATADA (próprias ou terceirizadas), com hardwares, softwares de gerenciamento de aplicação, de bancos de dados, de segurança e de apoio dotados de infraestrutura de segurança física e lógica, padrões de redundância e acesso.

5.1.2.1.1.2.2. O data center deverá ter pelo menos duas certificações: Tier III e/ou ISO 27000 e/ou ISAE 3402;

5.1.2.1.1.2.3. Todos os sistemas essenciais para o funcionamento e operação do ambiente devem dispor de solução de alta disponibilidade a fim de garantir a continuidade dos serviços prestados;

5.1.2.1.1.2.4. Fornecimento ininterrupto de energia, evitando qualquer tipo de paralisação dos servidores;

5.1.2.1.1.2.5. Sistemas de climatização projetados para operação contínua 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 dias por semana, possibilitando que os equipamentos se mantenham sempre refrigerados;

5.1.2.1.1.2.6. Sistema de alarme e supressão de fogo;

5.1.2.1.1.2.7. Segurança contínua, por meio de monitoramento preventivo e constante, 24 (vinte e quatro) horas por dia;

5.1.2.1.1.2.8. Conectividade múltipla e redundante, provida por operadoras de telecomunicações distintas, com balanceamento de carga automático, garantindo a máxima disponibilidade dos servidores mesmo em caso de falha de uma das operadoras.

5.1.2.1.1.2.9. Proteção por meio de solução de Firewall/NGFW/UTM, evitando acesso indevido e comprometimento dos serviços;

5.1.2.1.1.2.10. Incluir camada de proteção em nuvem para as aplicações disponíveis na Internet, que possua, no mínimo, os seguintes recursos: Web Application Firewall, Anti-DDoS, Gerenciamento de Bots e de Captcha, bloqueio por Geolocalização.

5.1.2.1.1.2.11. Gerenciamento dos recursos computacionais de forma ininterrupta.

5.1.2.1.1.2.12. Tráfego de rede;

5.1.2.1.1.2.13. Disponibilidade e carga dos servidores;

5.1.2.1.1.2.14. Disponibilidade e carga dos bancos de dados;

5.1.2.1.1.2.15. Disponibilidade e carga dos links;

5.1.2.1.1.2.16. Backups de todo os dados, seguindo as seguintes políticas de retenção mínima:

5.1.2.1.1.2.16.1. Transação com retenção de 90 (noventa) dias;

5.1.2.1.1.2.16.2. Imagem/Snapshot (mensal) com retenção de 12 (doze) meses;

5.1.2.1.1.2.16.3. Imagem/Snapshot (anual) com retenção de 5 (cinco) anos.

5.1.2.1.1.2.17. Backup de redundância, armazenado em local seguro e remoto, com o intuito de garantir a recuperação dos dados em caso de desastre;

5.1.2.1.1.2.18. Garantir o sigilo completo da senha de acesso ao banco de dados do ambiente produtivo, inclusive de desenvolvedores, analistas, gerentes do sistema ou qualquer outra pessoa não previamente autorizada pelo administrador de banco de dados;

5.1.2.1.1.2.19. Equipamentos servidores de alta performance e disponibilidade, capazes de atender às demandas dos serviços ora licitados, com desempenho adequado e com contingência;

5.1.2.1.1.2.20. Todos os equipamentos servidores devem possuir fonte redundante;

5.1.2.1.1.2.21. O Sistema Operacional dos servidores deve ter características de alta disponibilidade e ser próprio para servidores;

5.1.2.1.1.2.22. O Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) deverá ter capacidade para grandes volumes de informação (no mínimo de 2 terabytes).

5.1.2.1.1.3. Segurança de Dados

5.1.2.1.1.3.1. A comunicação entre cliente e servidor deverá ocorrer via conexão criptografada e utilizando protocolo SSL/HTTPS.

5.1.2.1.1.3.2. A plataforma deverá permitir auditoria automática das operações efetuadas e utilização por parte dos usuários da mesma por meio de logs de acesso, de modo que seja possível identificar claramente as atividades de consulta de qualquer informação, qualquer módulo, inclusive as relativas a administração da solução de qualquer usuário, indistintamente, inclusive administradores.

5.1.2.1.1.3.3. A solução deve implementar as medidas e os controles de segurança previstos no framework CIS Controls v8 ou mais atual.

5.1.2.1.1.3.4. Considerando a natureza sensível dos dados, a solução e sua operação devem estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei 13.709/2018), garantindo os direitos dos titulares e os princípios de proteção de dados pessoais. Isso inclui medidas como:

5.1.2.1.1.3.4.1. Armazenamento de informações críticas utilizando criptografia em repouso e transmissão de dados utilizando protocolos seguros e criptografia;

5.1.2.1.1.3.4.2. Realização periódica de Análise de Impacto na Privacidade;

5.1.2.1.1.3.4.3. Apresentação, pela contratada, da Política de Segurança da Informação (POSIN) ou documento equivalente que estabeleça diretrizes estratégicas, responsabilidades, normas e procedimentos para proteger a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade dos dados e componentes da solução.

5.1.2.1.1.3.5. O acesso aos sistemas e estações de trabalho que compõem a solução deve ser feito:

(1) por credenciais (usuário/senha) com segundo fator de autenticação, preferencialmente de natureza

(2) por dispositivo seguro que dispense a inserção da senha.

5.1.2.1.1.3.6. A solução deve exigir a autenticação multifatorial (MFA) para acesso administrativo e a dados sensíveis e, preferencialmente, com recursos de PIM (Privileged Identity Management) e PAM (Privileged Access Management) para gerenciar e monitorar tais acessos.

5.1.2.1.1.3.7. A solução deve implementar controles de acesso baseados em papéis (Role-Based Access Control - RBAC) como parte de uma política de gestão e controle de acesso elaborada em conjunto com a Polícia Federal, respeitando o princípio do menor privilégio. Essa política também deve estabelecer:

5.1.2.1.1.3.7.1. Concessão de acesso apenas quando necessário para a atividade específica;

5.1.2.1.1.3.7.2. Protocolos para cadastro, habilitação, inabilitação, atualização e exclusão de usuários;

5.1.2.1.1.3.7.3. Revisões periódicas dos direitos de acesso.

5.1.2.1.1.4. Módulo de Carga e Higienização de Dados: Subsistema capaz de ler e processar arquivos estruturados em lote, identificando cadastros duplicados, dados nulos ou inconsistências funcionais automaticamente antes da gravação no banco de dados principal.

5.1.2.1.1.5. Portal Web do Beneficiário e Aplicativo Móvel: interfaces seguras com criptografia de dados, responsivas, destinadas ao autoatendimento dos usuários, permitindo atualizações de cadastro, inserção de arquivos em formato PDF ou imagem digitalizada, aceite eletrônico de termos de adesão e consulta a extratos.

5.1.2.1.1.6. Aplicativo móvel para beneficiários:

5.1.2.1.1.6.1. Deve permitir solicitar e acompanhar pedidos de reembolso.

5.1.2.1.1.6.2. Deve ser capaz de anexar arquivos digitais.

5.1.2.1.1.6.3. Deve ser disponibilizado nas plataformas móveis – IOS e Android.

5.1.2.1.2. Sustentação tecnológica com hospedagem de sistema informatizado em data center próprio ou serviços de computação em nuvem

5.1.2.1.2.1. Todos os sistemas logísticos utilizados deverão operar integrados em tempo real, garantindo a consistência das informações, a rastreabilidade dos dados e uma visão unificada dos históricos operacionais para os fiscais da CONTRATANTE;

5.1.2.1.1.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, operar, manter e evoluir, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, solução tecnológica integrada do tipo ERP, incluindo licença de uso, instalação, implantação, migração de dados, treinamentos, operação assistida, suporte técnico e manutenção contínua, garantindo o controle informatizado de todos os serviços contratados.

5.1.2.1.2.3. A eventual inexistência, limitação ou inadequação tecnológica não poderá comprometer a execução do serviço, cabendo à CONTRATADA providenciar as soluções necessárias para atendimento integral dos requisitos definidos neste Termo de Referência.

5.1.2.1.2.4. A CONTRATADA deverá promover, sem ônus adicional, as atualizações legais, normativas e regulatórias que impactem o funcionamento do sistema durante a vigência contratual.

5.1.2.1.2.5. É dever da CONTRATADA garantir a manutenção contínua do serviço a fim de garantir alta disponibilidade.

5.1.2.1.2.6. Plataforma operacional

5.1.2.1.2.6.1. Todas as funcionalidades do sistema devem ser acessadas por meio de interface WEB (acessível por meio de navegadores WEB).

5.1.2.1.2.6.2. O acesso ao sistema se dará por meio de protocolo seguro com chaves criptografadas, com controles projetados para revelar acesso não autorizado ao sistema e dados e alterações por meio de auditoria, monitoramento e relatórios.

5.1.2.1.2.6.3. A CONTRATADA deverá garantir que o provedor de acesso e serviço tenha capacidade e estrutura para manter disponível e com segurança o sistema em funcionamento, apresentar plano de controle de desastre e o plano de backup (especificando sua periodicidade, tipos e retenções em cada modalidade), validados e homologados pela CONTRATADA, com performance compatível com a quantidade de acessos e tamanho da base de beneficiários e credenciados.

5.1.2.1.2.7. Deverá ser dado aos gestores da CONTRATANTE o acesso ao data center, bem como à base de dados, com o intuito de a equipe técnica da CONTRATANTE fazer auditorias e verificação dos dados, bem como a realização de backup em servidor próprio, se assim for necessário.

5.1.2.1.2.8. A contratada deve realizar periodicamente análise de riscos dos recursos de processamento da informação, sistemas de segurança e ativos relacionados ao contrato, indicando o nível de risco e as medidas de tratamento. O intervalo entre as avaliações não deve ser superior a um ano.

5.1.2.1.2.9. A contratada deve possuir e implementar um processo formal de gestão de mudanças, que controle alterações na organização, processos de negócio e recursos de TI, garantindo que não afetem a segurança cibernética.

5.1.2.1.2.10. A contratada deve fornecer descrição dos controles de segurança cibernética implementados em cada componente da solução proposta, bem como uma matriz de responsabilidades (RACI) com papéis e responsabilidades pela segurança cibernética.

5.1.2.1.2.11. A contratada deve demonstrar a aplicação dos mesmos critérios mencionados anteriormente no seu relacionamento com fornecedores de serviços que componham a solução.

5.1.2.1.2.12. As plataformas automatizadas de autoatendimento (atendimento telefônico automatizado, portal e assistente virtual) operarão em regime contínuo de 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7).

5.1.2.1.2.13. Os planos de capacidade e disponibilidade do ambiente computacional serão revisados anualmente pela CONTRATADA, assegurando o dimensionamento tecnológico necessário para acompanhar o crescimento do volume transacional da CONTRATANTE sem perda de performance.

5.1.2.1.3. Implantação da solução (parametrização, preparação e processamento de carga de dados fornecidos pela CONTRATANTE)

5.1.2.1.3.1. Caberá à CONTRATADA aplicar todas as regras de parametrização fornecidas pela CONTRATANTE;

5.1.2.1.3.2. A CONTRATADA processará a carga de dados da parametrização, dos usuários/operadores, do cadastro de beneficiários (titulares e dependentes), e quantas forem necessárias para implantação da solução.

5.1.2.1.3.2.1. Os dados para carga referentes à parametrização, usuários e beneficiários serão apresentados pela CONTRATANTE para processamento da CONTRATADA.

5.1.2.1.3.2.2. O processamento em carga desses tem a temporalidade periódica para atualização, como previsto no Estudo Técnico Preliminar.

5.1.2.1.3.3. A implantação do software, pela CONTRATADA, deverá obedecer às seguintes regras:

5.1.2.1.3.3.1. Apresentação, no início dos trabalhos de customização, de um plano de implantação, preferencialmente acompanhado de um diagrama de fluxo segmentando as atividades e os atores responsáveis por cada etapa.

5.1.2.1.3.3.2. O plano de implantação deverá conter cronograma de atividades, incluindo datas e atividades.

5.1.2.1.3.3.3. A etapa de treinamento voltada aos servidores do PF Saúde, aos prestadores e, assim, ao público de beneficiários deverá ser descrita quanto ao formato, duração e material de apoio utilizado.

5.1.2.1.3.3.4. Deverá ser apresentado manual de operação do sistema e/ou outras ferramentas de apoio ao aprendizado, além de ser difundido um canal de atendimento ao usuário, de forma a possibilitar o atendimento de demandas corretivas.

5.1.2.1.3.3.5. Acompanhamento da homologação de cada módulo e/ou função, realizada pela CONTRATANTE, que validará os processos, as informações e a aplicação (Ex: carga de dados, integração cadastral e arquivos de interface), por meio de execução em paralelo com o sistema atual ou por conferência dos resultados das operações, atestando assim a conclusão da fase de homologação.

5.1.2.1.3.4. A solução deverá possibilitar o desenvolvimento de rotinas de integração com outros sistemas de gestão utilizados pela CONTRATANTE, caso necessário, para operacionalização dos serviços previstos neste Termo de Referência.

5.1.2.1.3.5. A implantação do software deverá ocorrer após a carga dos dados e customização, se necessário. Esse processo deverá garantir de forma segura a continuidade dos serviços prestados, o histórico de todas as informações e a continuidade da gestão da CONTRATANTE.

5.1.2.1.4. Manutenção de cadastro de operadores, com perfis de operação e gestão

5.1.2.1.4.1. A plataforma deverá permitir o cadastramento de usuários com controle de nível de acesso aos módulos por meio de senhas de segurança para cada nível de usuário, as quais deverão ser criptografadas no banco de dados, podendo ser configuradas para inclusão, alteração, consulta e exclusão.

5.1.2.1.4.2. A empresa CONTRATADA deverá atender à demanda da CONTRATANTE pelos serviços de suporte técnico e operacional aos usuários, visando à solução de problemas específicos na utilização dos módulos e funcionalidades do Sistema Informatizado de Gestão de Saúde da CONTRATANTE.

5.1.2.1.4.3. TREINAMENTO

5.1.2.1.4.3.1. Diretrizes do Treinamento

5.1.2.1.4.3.1.1. O treinamento tem como objetivo capacitar gestores, multiplicadores e demais usuários da CONTRATANTE para utilização adequada do sistema, garantindo compreensão das funcionalidades e segurança na operação.

5.1.2.1.4.3.1.2. As capacitações iniciais poderão ser realizadas presencialmente, cabendo à CONTRATADA ofertar a infraestrutura necessária (sala, computadores, rede, projetor, impressora, e demais itens) para sua execução.

5.1.2.1.4.3.1.3. A estadia e os deslocamentos dos instrutores serão responsabilidade da CONTRATADA.

5.1.2.1.4.3.1.4. O material didático deverá ser fornecido pela CONTRATADA, em língua portuguesa, em arquivo digital e/ou também impresso para os participantes.

5.1.2.1.4.3.1.5. Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais experientes, com domínio da ferramenta e dos requisitos previstos neste Termo de Referência.

5.1.2.1.4.3.1.6. Para cada turma será emitida lista de presença.

5.1.2.1.4.3.1.7. A CONTRATANTE deverá encaminhar previamente os nomes dos participantes que deverão ser treinados.

5.1.2.1.4.3.1.8. Ao final do treinamento, os participantes deverão responder a uma avaliação simples sobre o conteúdo, instrutor e infraestrutura, a fim de subsidiar o acompanhamento da qualidade pela CONTRATANTE.

5.1.2.1.4.3.1.9. Após o encerramento, a CONTRATADA emitirá certificado aos participantes que concluírem o treinamento.

5.1.2.1.4.3.2. Continuidade Presencial Periódica

5.1.2.1.4.3.2.1. A CONTRATADA deverá realizar treinamentos presenciais periódicos, quando solicitado pela CONTRATANTE, destinados a reciclagem, atualizações ou capacitação de novos servidores, seguindo o mesmo padrão do treinamento inicial.

5.1.2.1.4.3.3. Continuidade Periódica por Plataforma Virtual

5.1.2.1.4.3.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar treinamentos periódicos em plataforma virtual, síncronos ou assíncronos, para:

- a. atualização sobre novas funcionalidades;
- b. orientação sobre boas práticas;
- c. apoio na capacitação de novos usuários;
- d. Reforço e aperfeiçoamento contínuo.

5.1.2.1.4.3.3.2. Os treinamentos virtuais deverão incluir material didático e registro de participação.

5.1.2.1.5. Manutenção de cadastro de beneficiários

5.1.2.1.5.1. Compete à CONTRATADA executar a prestação continuada de serviços operacionais, administrativos e tecnológicos relacionados à gestão, saneamento e atualização contínua do banco de dados cadastral dos beneficiários titulares e dependentes vinculados ao programa de auxílio-saúde.

5.1.2.1.5.2. As atividades inerentes à operação do Módulo de Gestão Cadastral englobam:

5.1.2.1.5.2.1. Processamento e Higienização de Arquivos em Lote: realizar o recebimento, processamento e validação de arquivos eletrônicos relativos às rotinas de pré-cadastro e atualização cadastral, utilizando os layouts e parâmetros operacionais definidos pela fiscalização da CONTRATANTE. O sistema deve executar rotinas automatizadas destinadas à identificação preventiva de inconsistências, registros duplicados, dados nulos ou incompatibilidades estruturais antes da efetiva gravação na base.

5.1.2.1.5.2.2. Movimentações Cadastrais Regulamentares: executar os comandos operacionais de inclusão, exclusão, suspensão, reativação e atualização de registros de beneficiários, observando rigorosamente as regras de elegibilidade, critérios normativos e exigências documentais estabelecidas pela CONTRATANTE.

5.1.2.1.5.2.3. Rastreabilidade e Trilha de Auditoria (LGPD): garantir a rastreabilidade integral de todas as movimentações cadastrais realizadas, mantendo trilha de auditoria contendo a identificação do responsável pela operação, data, horário, origem da alteração, registros anteriores e justificativa operacional correspondente, assegurando o controle de acesso e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

5.1.2.1.5.2.4. Interfaces de Autoatendimento: disponibilizar e operacionalizar ambiente operacional integrado para realização de autoadesão, atualização cadastral e acompanhamento de solicitações pelos usuários, condicionado à validação de elegibilidade e aceite digital, acessível de forma responsiva via portal web e aplicativo móvel.

5.1.2.1.5.2.5. Protocolo e Conferência Mensal: emitir mensalmente protocolo formal de conferência cadastral e relatórios gerenciais consolidados, confrontando as bases de dados para expurgar anomalias e apresentando quantitativos de movimentações, pendências operacionais, registros saneados e indicadores necessários ao acompanhamento da fiscalização.

5.1.2.1.5.2.6. Tempestividade na Atualização de Regras: Promover a atualização das parametrizações operacionais, regras cadastrais e fluxos de validação sempre que houver alteração normativa, regulamentar ou procedimental no programa de auxílio-saúde, no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos contados da comunicação formal da CONTRATANTE.

5.1.2.1.5.3. Dos campos para cadastro dos beneficiário: os campos para inclusão dos dados cadastrais de beneficiários serão apresentados pela contratante para contratada para customização, devendo a empresa estar apta a atender bem como realizar futuras atualizações.

5.1.2.1.6. Atendimento multicanal aos beneficiários (telefone e canais digitais)

5.1.2.1.6.1. A CONTRATADA disponibilizará infraestrutura de atendimento multicanal (telefônico e digital) integrada para suporte pleno aos beneficiários.

5.1.2.1.6.2. O canal de atendimento humano funcionará em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h (horário oficial de Brasília), exceto feriados nacionais. As plataformas automatizadas de autoatendimento (atendimento telefônico automatizado, portal e assistente virtual) operarão em regime contínuo de 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7), por meio dos seguintes canais:

5.1.2.1.6.2.1. Atendimento telefônico com discagem gratuita para o usuário (0800 ou equivalente);

5.1.2.1.6.2.2. Portal de serviços na internet (Web);

5.1.2.1.6.2.3. Aplicativo móvel (IOS e ANDROID);

5.1.2.1.6.2.4. Aplicativos de mensagens instantâneas;

5.1.2.1.6.2.5. Assistente virtual inteligente integrado ao bate-papo web e canais de texto.

5.1.2.1.6.3. A operação direta pelos beneficiários nos canais digitais exigirá autenticação por duplo fator de segurança, com perfis de acesso compatíveis com o nível de sigilo das informações.

5.1.2.1.6.4. Todos os atendimentos realizados serão obrigatoriamente registrados em ferramenta informatizada de gestão de relacionamento com o usuário, garantindo:

5.1.2.1.6.4.1. Vinculação automática de protocolos distintos abertos pelo mesmo usuário sobre o mesmo assunto ou pedido;

5.1.2.1.6.4.2. Rastreabilidade e manutenção cronológica da linha do tempo do atendimento, mitigando a perda de histórico.

5.1.2.1.6.5. Todos os custos tarifários de telefonia (chamadas completadas, ativas e receptivas) correrão por conta e risco exclusivos da CONTRATADA.

5.1.2.1.6.6. A Central de Atendimento deverá estar totalmente customizada, homologada e operando a partir do primeiro dia do período de transição ou adaptação operacional, nos

termos descritos no cronograma de implantação deste instrumento. Para tanto, a CONTRATADA deverá cumprir as seguintes etapas preparatórias:

5.1.2.1.6.6.1. Executar o treinamento inicial da equipe operacional antes do início da execução das atividades;

5.1.2.1.6.6.2. Realizar reuniões técnicas conjuntas para validação dos fluxos, rotinas e roteiros (scripts) de atendimento;

5.1.2.1.6.6.3. Implantar os ativos logísticos e de comunicação de telefonia, incluindo gravação de chamadas, plataformas integradas de mensagens e ferramentas de monitoramento em tempo real.

5.1.2.1.6.7. A infraestrutura de atendimento permitirá auditoria de capacidade, quando demandada ou a qualquer momento diante de falhas sistêmicas que comprometam a continuidade do serviço.

5.1.2.1.6.8. A CONTRATADA promoverá reciclagens operacionais e treinamentos periódicos para sua equipe técnica, contemplando as atualizações dos scripts de atendimento, diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), classificação de subcategorias de chamados e melhores práticas de segurança da informação.

5.1.2.1.6.9. Havendo alterações normativas supervenientes que afetem as regras do ressarcimento, a CONTRATADA atualizará os roteiros (scripts), fluxos de atendimento, conteúdo do assistente virtual e perguntas frequentes (FAQ) no prazo de 7 (sete) dias úteis.

5.1.2.1.6.10. A CONTRATADA custeará integralmente, sem direito a qualquer ressarcimento, os produtos de formação e especialização profissional de sua equipe técnica, garantindo a manutenção de mão de obra qualificada.

5.1.2.1.6.11. A CONTRATADA gerará relatórios consolidados mensais analíticos sobre os atendimentos efetuados, instruídos com matrizes de diagnóstico, mapeamento de gargalos e planos de melhoria contínua baseados no índice de satisfação do usuário para subsidiar as decisões da CONTRATANTE.

5.1.2.1.6.12. A avaliação de desempenho e eficiência dos canais digitais será efetuada mensalmente.

5.1.2.1.6.13. A CONTRATADA dimensionará sua equipe de atendimento para assegurar os seguintes indicadores mínimos de qualidade e produtividade (SLA):

5.1.2.1.6.13.1. TMA (Tempo Médio de Atendimento) máximo: 10 minutos contados a partir do início do atendimento;

5.1.2.1.6.13.2. TME (Tempo Médio de Espera) na fila telefônica máximo: 60 segundos contados a partir do início da ligação;

5.1.2.1.6.13.3. Nível de Serviço: mínimo de 90% das chamadas atendidas em até 60 segundos contados da ligação;

5.1.2.1.6.13.4. Resolução no Primeiro Contato: mínimo de 95%;

5.1.2.1.6.13.5. Índice de Satisfação do Usuário: mínimo de 80%;

5.1.2.1.6.13.6. Taxa de Abandono de Chamadas: igual ou inferior a 5%.

5.1.2.1.6.14. O descumprimento injustificado de quaisquer dos limites operacionais descritos no subitem anterior ensejará a obrigação de redimensionamento e expansão da equipe por parte da CONTRATADA, sem prejuízo das sanções contratuais aplicáveis.

5.1.2.1.6.15. Todo atendimento gerará um número de protocolo exclusivo e sequencial, fornecido imediatamente ao beneficiário em formato numérico via canal de voz ou texto.

5.1.2.1.6.16. As chamadas telefônicas gravadas serão precedidas de aviso sonoro informando o registro. A CONTRATADA arquivará os arquivos de áudio pelo prazo mínimo de 180 (cento e oitenta) dias, devendo disponibilizar as gravações solicitadas pela CONTRATANTE em até 48 (quarenta e oito) horas.

5.1.2.1.6.17. O sistema automatizado de atendimento telefônico contará com pesquisa de satisfação eletrônica integrada, disparada ao término de cada suporte humano. Em caso de inoperância ou indisponibilidade técnica da estrutura automatizada, as chamadas serão transbordadas imediatamente para o atendimento humano direto.

5.1.2.1.6.18. Os relatórios estatísticos mensais de atendimento conterão, no mínimo:

5.1.2.1.6.18.1. Perfil analítico das demandas por tipo de recurso, natureza e sazonalidade;

5.1.2.1.6.18.2. Volumetria consolidada (recebidas, atendidas e abandonadas);

5.1.2.1.6.18.3. Distribuição de tráfego por célula operacional e filas de destino;

5.1.2.1.6.18.4. Tipificação e categorização de assuntos;

5.1.2.1.6.18.5. Identificação do operador responsável e protocolo indexado;

5.1.2.1.6.18.6. Indicadores de tempos mínimos, médios e máximos e tempos de abandono.

5.1.2.1.6.19. Os relatórios gerados permitirão exportação nativa para formatos abertos de planilhas (XLSX, CSV) e PDF, além de facultar acesso a painéis eletrônicos para auditoria da fiscalização da CONTRATANTE.

5.1.2.1.6.20. Os serviços de atendimento contemplam a execução de rotinas de suporte institucional e comunicação direta, englobando:

5.1.2.1.6.20.1. Esclarecimento de dúvidas gerais com prazo máximo de resposta conclusiva ao usuário de até 5 dias úteis, podendo ser prorrogado o prazo pelo mesmo período quando a demanda exigir retornos complexos ou complementações;

5.1.2.1.6.20.2. Serviço de Comunicação Eletrônica em Lote: Fornecimento e operacionalização de ferramenta logística para o planejamento, disparo e monitoramento de mensagens institucionais eletrônicas aos beneficiários, de forma contínua e escalável, cabendo à CONTRATADA absorver os riscos operacionais de volumetria. O serviço contemplará a gestão de listas de destinatários, tratamento automatizado de erros de entrega (hard/soft bounce), controle de descadastramento em cumprimento à LGPD, testes de eficácia operacionais e monitoramento de entregabilidade e reputação do domínio contra ferramentas de bloqueio.

5.1.2.1.6.20.3. Serviço de Notificação Direta por Eventos: Envio automático de mensagens curtas baseadas em eventos operacionais e transacionais de forma

integrada às etapas processuais do programa, permitindo segmentação geográfica (por Estado ou Região) e suporte a anexos em formatos compatíveis (.pdf, .xls, .jpeg, entre outros).

5.1.2.1.6.21. A CONTRATADA fornecerá um nível operacional de atendimento automatizado com triagem imediata, processamento e cruzamento de dados via sistema parametrizado, sem necessidade de intervenção humana;

5.1.2.1.6.22. A CONTRATADA fornecerá um nível operacional de atendimento especializado, com atuação da equipe humana de analistas da CONTRATADA para avaliar defesas, validar documentos complexos e sanar inconsistências ou rejeições apontadas na triagem, prazo para análise de 100% dos protocolos até o último dia útil do mês de apresentação das comprovações para ressarcimento.

5.1.2.1.6.23. A CONTRATADA fornecerá um nível de atendimento operacional de atendimento (Sustentação das Regras de Negócio), onde haverá atuação de equipe técnica especializada para garantir a manutenção preditiva e corretiva da estabilidade dos canais operacionais, além da reparametrização de novas regras e tabelas de reembolso repassadas pela CONTRATANTE.

5.1.2.1.6.24. Ferramenta de Telefonia e Gestão de Canais (Central de Atendimento)

5.1.2.1.6.24.1. Sistema de Unidade de Resposta Audível baseado em tecnologia de comunicação digital e instalado no ambiente tecnológico da CONTRATADA, dotado de capacidade de gravação contínua de chamadas, menus de autoatendimento configuráveis e pesquisa de satisfação eletrônica automática acionada após o término do atendimento humano.

5.1.2.1.6.24.2. Distribuidor automático de chamadas com capacidade de roteamento inteligente de tráfego baseado nos seguintes critérios operacionais alternativos ou cumulativos: atendente há mais tempo livre; tempo de fila; volume de transações; prioridade do usuário; e especialidade da célula de atendimento.

5.1.2.1.6.24.3. Sistema de Gerenciamento e Monitoramento de Chamadas em tempo real que permita a escuta simultânea e intervenção direta do supervisor técnico na ligação, além do controle de filas e geração de métricas de tráfego.

5.1.2.1.6.24.4. Plataforma Unificada de Triagem e Gerenciamento de Demandas: Ferramenta informatizada de gerenciamento de chamados baseada em boas práticas de mercado, que possibilite o recebimento e triagem automatizada de mensagens oriundas do correio eletrônico institucional (mecanismo mail-to-ticket), convertendo e-mails recebidos em protocolos estruturados e indexados na linha do tempo do usuário, sem dependência de digitação ou abertura manual por parte do operador.

5.1.2.1.7. Apoio operacional e administrativo no ciclo de vida do reembolso de despesas

5.1.2.1.7.1. A CONTRATADA será responsável por gerenciar e operacionalizar o fluxo completo de concessão do auxílio-saúde, executando as seguintes atividades:

5.1.2.1.7.1.1. Receber solicitações de pedido de ressarcimento de valores referentes ao auxílio-saúde, conforme parâmetros regulamentares definidos pela CONTRATANTE;

5.1.2.1.7.1.2. Realizar a triagem e a análise documental por meio de processamento automatizado, dotado de inteligência matemática, computacional

ou lógica para reconhecimento e validação de padrões de dados, necessários para a emissão de pareceres de autorização do ressarcimento do auxílio-saúde;

5.1.2.1.7.1.3. Efetuar o registro e a atualização das autorizações em ferramenta informatizada própria, garantindo a integração nativa com as bases de cadastro e demais módulos de suporte que integram a solução;

5.1.2.1.7.1.4. Estabelecer e aplicar parâmetros de análise documental na ferramenta informatizada, em estrita consonância com as regras de negócio e normativas vigentes da CONTRATANTE.

5.1.2.1.7.1.5. Realizar a auditoria operacional continuada e a conferência de conformidade dos comprovantes de despesas apresentados, aplicando rotinas de monitoramento para a identificação precoce de padrões de transações atípicas e inconformidades em relação às diretrizes vigentes do programa.

5.1.2.1.7.1.5.1. Executar rotinas específicas de validação e triagem de despesas para os beneficiários vinculados ao programa de assistência à saúde sob o regime de autogestão do órgão. Para este público, a comprovação e a conformidade técnica dos gastos declarados deverão ser realizadas por meio do processamento e cruzamento automatizado com as bases de dados de adimplimento fornecidas pela autogestão.

5.1.2.1.7.2. A CONTRATADA garantirá a exatidão das parametrizações das regras de negócio por meio de protocolo de dupla validação operacional. Quando solicitadas pela CONTRATANTE, novas parametrizações ou ajustes deverão ser concluídos em até 2 (dois) dias úteis, prazo este prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa prévia aceita pelo órgão.

5.1.2.1.7.3. A CONTRATADA deverá realizar comunicação ativa com o beneficiário por meio de plataforma de mensageria integrada (compreendendo, no mínimo, 2 (dois) canais simultâneos dentre: correio eletrônico, mensagens instantâneas, portal web ou notificações em aplicativo móvel, a critério da CONTRATANTE), informando imediatamente a movimentação da solicitação, o status da documentação (recebida, incompleta ou recusada) e o prazo estimado de conclusão.

5.1.2.1.7.4. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos estabelecidos para avaliação e emissão de parecer de cada solicitação, adotando medidas proativas de relacionamento com os beneficiários, competindo-lhe:

5.1.2.1.7.4.1. Identificar inconsistências e notificar ativamente o beneficiário para complementação documental pelos canais eletrônicos ou telefônicos integrados;

5.1.2.1.7.4.2. Analisar conformidade entre os comprovantes/notas apresentados para ressarcimento e os critérios regulamentares estabelecidos pela CONTRATANTE.

5.1.2.1.7.5. As atividades de processamento e análise documental serão prestadas sob o rito do escalonamento operacional, conforme os seguintes níveis:

5.1.2.1.7.6. A CONTRATADA deverá realizar a reanálise de solicitações indeferidas, sempre que demandada formalmente pelo beneficiário ou pela CONTRATANTE, em até 7 dias úteis após o envio do protocolo de reanálise.

5.1.2.1.7.7. A CONTRATADA manterá estrutura de pessoal administrativo permanentemente dimensionada para absorver a volumetria de demandas da

CONTRATANTE, observando o tempo médio de resposta fixado nos Acordos de Nível de Serviço (SLA), sendo expressamente vedado o represamento de solicitações por insuficiência de mão de obra ou flutuações de demanda sazonais.

5.1.2.1.7.8. A CONTRATADA disponibilizará à equipe de fiscalização da CONTRATANTE perfis de acesso à ferramenta informatizada para consulta e fiscalização em tempo real do andamento de todas as solicitações, devendo todas as interações e respostas recebidas por canais externos ser anexadas de forma automática ou manual ao respectivo histórico.

5.1.2.1.7.9. A CONTRATADA disponibilizará ambiente de autoatendimento para os beneficiários via portal web e aplicativo móvel, contendo funcionalidades de inclusão de arquivos digitais, consultas de andamento processual, troca de informações e emissão de extratos detalhados das movimentações financeiras.

5.1.2.1.7.10. Suporte Operacional e Gestão do Contrato

5.1.2.1.7.10.1. A CONTRATADA designará um representante para atuar nas funções de interlocutor junto à fiscalização do contrato para cada um dos segmentos descritos neste Termo de Referência. Quando demandada formalmente pela CONTRATANTE, a CONTRATADA disponibilizará um representante nas dependências do órgão (alocação sob demanda) para apoiar ações de alinhamento intersetorial, facilitação de rotinas diárias e suporte técnico direto aos fiscais.

5.1.2.1.7.10.2. As demandas administrativas e operacionais abertas pela fiscalização da CONTRATANTE serão classificadas por complexidade.

5.1.2.1.7.10.2.1. **Baixa Complexidade:** demanda cuja funcionalidade é de natureza básica ou rotineira, envolvendo correções pontuais, sem necessidade de alteração significativa da arquitetura da solução, da estrutura de dados ou das integrações com outros sistemas. Tarefa que afeta um único componente ou funcionalidade, e requer esforço de manutenção em funcionalidade. O risco de impacto em outras funcionalidades é reduzido.

5.1.2.1.7.10.2.2. **Média Complexidade:** demanda que exige análise técnica especializada para identificação da causa ou definição da solução, podendo envolver alterações em regras de negócio, consultas a banco de dados, integrações, APIs, relatórios ou múltiplos componentes da aplicação. Requer planejamento, desenvolvimento, testes funcionais e validação mais abrangente. Apresenta risco moderado de impacto em funcionalidades correlatas.

5.1.2.1.7.10.2.3. **Alta Complexidade:** Demanda cuja solução afeta atividade multidisciplinar que envolve qualificação técnica altamente especializada, que envolve reavaliação de impactos considerados e eventual revisão de arquitetura, componentes estruturantes, mecanismos de segurança, desempenho, infraestrutura ou integrações críticas. Pode afetar diversos módulos, sistemas ou processos de negócio, múltiplas etapas de testes e homologação, além de gestão formal dos riscos associados à implementação da correção.

5.1.2.1.7.10.3. A classificação da demanda quanto à sua complexidade (baixa, média ou alta) será proposta pela CONTRATADA e validada pelo Fisco Técnico do Contrato, considerando os critérios de esforço técnico, impacto funcional, riscos envolvidos, abrangência da correção e necessidades de testes.

5.1.2.1.7.10.4. A CONTRATADA terá os seguintes prazos máximos de resolução:

5.1.2.1.7.10.4.1. **Baixa Complexidade:** Até 03 (três) dias úteis;

5.1.2.1.7.10.4.2. **Média Complexidade:** Até 10 (dez) dias úteis;

5.1.2.1.7.10.4.3. **Alta Complexidade:** Até 20 (vinte) dias úteis.

5.1.2.1.7.10.5. Os prazos estabelecidos no subitem anterior poderão ser prorrogados uma única vez, por igual período, mediante justificativa técnica fundamentada apresentada pela CONTRATADA antes do vencimento do prazo original e aceita expressamente pela CONTRATANTE.

5.1.2.1.7.10.6. O descumprimento imotivado dos prazos de atendimento ou a reincidência de reaberturas de demandas marcadas como resolvidas, mas cujas causas estruturais persistam, configurará infração contratual, ensejando a aplicação das penalidades previstas no instrumento convocatório e no termo contratual.

5.1.2.1.7.10.7. O representante alocado para o suporte presencial e gestão do contrato deverá possuir pleno domínio operacional das soluções tecnológicas e sistemas adotados na execução do objeto, atuando nos dias úteis no intervalo regulamentar das 08h às 12h e das 14h às 18h.

5.1.2.1.7.10.8. As atividades de suporte englobam a transferência de conhecimento metodológico sobre os processos operacionais, apoio técnico direto aos usuários internos da CONTRATANTE na fiscalização da ferramenta de gestão e extração e parametrização de relatórios e painéis analíticos customizados.

5.1.2.1.7.10.9. O deslocamento eventual de colaboradores da CONTRATADA até as dependências da CONTRATANTE para reuniões, suporte ou treinamentos não gerará qualquer direito a pagamentos adicionais, ressarcimentos de diárias, custos de transporte, horas extras ou adicionais de qualquer natureza, cujos encargos estão integralmente inclusos no preço global do serviço ou faturados sob demanda estrita por metas de entrega efetivadas.

5.1.2.1.7.10.10. Para demandas administrativas gerais cujos prazos não estejam expressamente tipificados neste instrumento, fixar-se-á o prazo padrão de até 5 (cinco) dias úteis para cumprimento por parte da CONTRATADA, contados a partir da formalização da solicitação.

5.1.2.1.7.11. Ferramenta de Triagem Documental e Reconhecimento de Dados

5.1.2.1.7.11.1. Mecanismo de Reconhecimento Óptico de Caracteres (OCR) ou semelhante e Automação de Regras: Solução tecnológica para leitura automatizada aplicável sobre recibos, boletos, notas fiscais e comprovantes de despesas de saúde. O motor tecnológico deverá possuir capacidade de extrair e cruzar automaticamente dados textuais (nome do beneficiário, CPF, CNPJ do prestador de saúde, data e valores) com as regras de negócio regulamentares parametrizadas, gerando alertas estruturados sobre divergências.

5.1.2.1.7.11.2. Interface de parametrização manual de regras de negócio, tetos financeiros e critérios de elegibilidade de reembolso, dotada de mecanismo de segurança que exija dupla validação antes da aplicação das regras em ambiente de produção.

5.1.2.1.7.11.3. Plataforma de mensageria para disparo em lote e automatizado de alertas de status (por meio de correio eletrônico responsivo, mensagens de texto e notificações no aplicativo).

5.1.2.1.7.12. Integração Financeira e Conciliação

5.1.2.1.7.12.1. Plataforma de processamento financeiro acessório integrada aos módulos de processamento documental, dotada de barramentos eletrônicos de

comunicação segura de dados para transmissão de arquivos informativos com as instituições bancárias oficiais indicadas pela CONTRATANTE.

5.1.2.1.7.12.2. Módulo integrado de conciliação de faturamento que permita o agrupamento eletrônico automatizado de despesas homologadas em lotes de pagamento, controle de glosas aplicadas e exportação estruturada de dados analíticos para os sistemas orçamentários internos da CONTRATANTE.

5.1.2.1.7.13. Painel Analítico e Inteligência de Negócios (Business Intelligence)

5.1.2.1.7.13.1. Ferramenta analítica para consolidação e visualização de dados operacionais e gerenciais, dotada de painéis interativos atualizados automaticamente com periodicidade diária (garantindo visualização mínima de dados do dia anterior - D-1).

5.1.2.1.7.13.2. O sistema permitirá a extração e exportação de relatórios customizados, matrizes de dados e gráficos em formatos abertos e editáveis (CSV, XLSX, PDF).

5.1.2.1.7.13.3. A CONTRATADA executará rotinas sistemáticas de auditoria interna e higienização nos bancos de dados que alimentam o painel analítico, responsabilizando-se por identificar e sanar divergências ou falhas de validação, assegurando a fidedignidade, integridade e consistência das informações gerenciais exibidas para a fiscalização da CONTRATANTE.

5.1.2.1.8. Gestão financeira na preparação de dados para folha de pagamento

5.1.2.1.8.1. Constituem obrigações da CONTRATADA no âmbito da gestão financeira acessória do objeto:

5.1.2.1.8.1.1. Apurar, calcular e consolidar os valores individuais de ressarcimento devidos aos beneficiários, em estrita obediência às matrizes de cálculo e limites estipulados pela CONTRATANTE;

5.1.2.1.8.1.2. Fechamento, Consolidação e Conciliação de Lotes: compilar, auditar e atestar a conformidade financeira dos pareceres de ressarcimento aprovados no ciclo operacional, estruturando relatórios eletrônicos detalhados contendo os valores liquidados, saldos e a aplicação justificada de glosas operacionais (rejeições fundamentadas de pagamentos em desconformidade com as diretrizes regulamentares), organizando-os em lotes estruturados aptos para processamento e liberação de fundos pela CONTRATANTE. As soluções tecnológicas fornecidas deverão estar plenamente aptas a receber, processar e consolidar arquivos em lote (nos formatos CSV, XLSX, ou outro definido pelo órgão) e/ou por meio de barramentos eletrônicos de comunicação segura de dados enviados pela empresa terceirizada responsável pela operacionalização da autogestão de saúde do órgão, contendo a listagem oficial de beneficiários adimplentes, com o objetivo de automatizar o lançamento e a validação das despesas no sistema do auxílio-saúde, eliminando a necessidade de inserção manual ou upload de arquivos pelos usuários e pelo órgão;

5.1.2.1.8.1.3. Receber, processar e consolidar arquivos em lote (formatos CSV, XLSX, ou outro definido pelo órgão) e/ou por meio de barramentos eletrônicos de comunicação segura de dados enviados pela empresa terceirizada responsável pela operacionalização da autogestão de saúde do órgão. O fluxo deve processar a

listagem oficial de beneficiários adimplentes com o objetivo de automatizar o lançamento e a validação das despesas no sistema do auxílio-saúde, eliminando a necessidade de inserção manual ou upload de arquivos pelos usuários e pelo órgão.

5.1.2.1.8.1.4. Rastreamento de Despesas Históricas: monitorar, individualizar e registrar os custos gerados por CPF cadastrado, emitindo extratos consolidados detalhando os pagamentos efetuados, glosas aplicadas e saldos remanescentes para fins de transparência, prestação de contas e emissão de demonstrativos para fins de Imposto de Renda Pessoa Física (IRPF).

5.1.2.1.8.1.5. Disponibilizar para o beneficiário, por meio das interfaces de autoatendimento (portal web e aplicativo móvel), o acesso transparente a uma conta corrente operacionalizada pelo sistema para o acompanhamento histórico dos valores já pagos, dos valores retidos ou glosados, e dos saldos futuros já autorizados administrativamente, mas ainda pendentes de execução financeira.

5.1.3 Cronograma de realização dos serviços:

5.1.3.1. Etapa 1 - implantação até 50 (cinquenta) dias corridos, contados do final da data do subitem 5.1.1.

5.1.3.2. Etapa 2 - execução dos serviços objetos da presente contratação de imediato após o período de implantação.

Local e horário da prestação dos serviços.

5.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: por padrão no endereço Sede da Contratada. A execução dos serviços ocorrerá, como regra geral, de forma remota, nas dependências da CONTRATADA, com a utilização de recursos próprios, humanos, tecnológicos e materiais adequados, inclusive meios de transporte próprios para seus deslocamentos;

5.3. A execução poderá ocorrer de forma presencial, nas dependências do CONTRATANTE, ou em outras localidades por ele indicadas, sempre que a presença física se mostrar tecnicamente necessária para o adequado desempenho de atividades especificadas nesse Termo de Referência.

5.3.1. O atendimento presencial será realizado mediante solicitação formal do CONTRATANTE, por meio eletrônico previamente definido, contendo a descrição da demanda e das atividades a serem executadas.

5.3.2. A execução de atividades presenciais fora das instalações da CONTRATADA não acarretará qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE, devendo todos os custos operacionais, logísticos e de deslocamento estar integralmente contemplados na proposta apresentada.

5.4. Os serviços serão prestados no seguinte horário:

5.4.1. Processamento e análise de documentos: horário comercial, devendo atentar aos prazos máximos estabelecidos nos níveis mínimos de serviço;

5.4.2. Financeiro: horário comercial, devendo atentar aos prazos máximos estabelecidos nos níveis mínimos de serviço;

5.4.3. Central de atendimento ao beneficiário: horário comercial, devendo atentar aos prazos máximos estabelecidos nos níveis mínimos de serviço;

5.4.4. Cadastro de beneficiários: horário comercial, devendo atentar aos prazos máximos estabelecidos nos níveis mínimos de serviço;

5.4.5. **Suporte Operacional e Gestão do Contrato:** horário comercial, devendo atentar aos prazos máximos estabelecidos nos níveis mínimos de serviço;

5.4.6. Soluções tecnológicas, mediante fornecimento de licença de uso de software integrado (ERP) de gestão de operadora de planos de saúde: disponibilidade 24 horas, 7 dias por semana;

5.4.7. Soluções tecnológicas, serviços de instalação, implantação, treinamentos, operação assistida: horário comercial, devendo atentar aos prazos máximos estabelecidos nos níveis mínimos de serviço;

5.4.8. Soluções tecnológicas, manutenção necessária à perfeita operação da plataforma e que permita o controle informatizado de todos os serviços a serem contratados: corretivas 24 horas, 7 dias por semana para cumprimento dos níveis mínimos de serviço. As demais manutenções devem seguir horário comercial, devendo atentar aos prazos máximos estabelecidos nos níveis mínimos de serviço.

Rotinas a serem cumpridas

5.5. A execução contratual observará as rotinas:

5.5.1 A execução contratual observará as rotinas descritas nas especificações de cada atividade objeto desse Termo de Referência. O quantitativo, a escala e a forma de alocação dos profissionais constituem meio de execução, sendo de inteira responsabilidade da CONTRATADA, não caracterizando, em hipótese alguma, fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, nem vínculo funcional ou subordinação direta com o CONTRATANTE.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta.

5.6. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

5.6.1 A demanda da Polícia Federal engloba aproximadamente 30.000 (trinta mil) servidores ativos, inativos e pensionistas.

5.6.2 Para fins de cadastro inicial, deverá ser considerado um montante de aproximadamente 100.000 (cem mil) vidas entre servidores ativos, inativos, pensionistas e dependentes.

5.6.3. Número de documentos recebidos para análise automatizada e manual estimado para o período de vigência contratual inicial: 120.000/mês com volatilidade, considerando o período de implantação, início das atividades e adesão dos beneficiários ao longo dos meses.

5.6.4. Volume de atendimentos mensais estimados na central de atendimento ao usuário: 3.000 (três mil).

5.6.5. Frequência de processamento de dados para folha de pagamento: mensal.

Procedimentos de transição e finalização do contrato.

5.7. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

5.7.1 Para melhor definição de responsabilidades constantes no item 5.17, denomina-se CONTRATADA ATUAL a empresa que fornece o serviço objeto deste Termo de Referência à Polícia Federal com contrato no estágio final;

5.7.2 A transferência de todo conhecimento adquirido ou desenvolvido por parte da CONTRATADA ATUAL, bem como de toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços deverá ser disponibilizada por meio de um Plano de Transição, endereçando as atividades necessárias à plena e completa transição.

5.7.3 O Plano de Transição deverá ser entregue pela CONTRATADA ATUAL no prazo de 4 (quatro) meses antes do término da vigência do Contrato, por rescisão ou por decurso de prazo, ou a qualquer tempo, por solicitação da CONTRATANTE feita com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.

5.7.4. O plano deverá ser aprovado pela CONTRATANTE, ficando a CONTRATADA ATUAL responsável por realizar as alterações que se fizerem necessárias.

5.7.5. O plano deverá identificar todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, data de início e prazo da transição, bem como todos os envolvidos com a transição, e ter a aprovação formal da CONTRATANTE.

5.7.6. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA ATUAL a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela CONTRATANTE ou empresa por ela designada.

5.7.7. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição, a CONTRATADA ATUAL deve responsabilizar-se pelo esforço que necessite dedicar à tarefa de completá-la, sem custo adicional para a CONTRATANTE.

5.7.8. Todos os dados e informações decorrentes, produzidos e utilizados para a execução dos serviços, inclusive dados dos históricos, deverão ser disponibilizados a CONTRATANTE ou empresa por ela designada durante a execução do Plano de Transição.

5.7.9. A CONTRATADA ATUAL deverá avisar com antecedência mínima de 60 (sessenta dias) do término contratual a não intenção de renovação do contrato.

5.7.10. A CONTRATADA ATUAL deverá dispor de meios que proporcionem portabilidade e tornem possível a migração dos serviços prestados para outros provedores de serviços em nuvem ou para outro ambiente definido pela CONTRATANTE;

5.7.11. A propriedade dos dados e informações gerados pela CONTRATANTE no ambiente provido pela CONTRATADA ATUAL, a qualquer momento, durante a vigência, término ou expiração do contrato, será exclusivamente da CONTRATANTE.

5.7.12. A base de dados informatizada utilizada pela CONTRATADA ATUAL na operacionalização dos serviços descritos nesse Termo de Referência, independentemente de ter sido fornecida pela CONTRATANTE quando da vigência do contrato, à exceção de dados de propriedade de terceiros, adquiridos pela CONTRATADA ATUAL através de aquisições e/ou assinaturas junto à fornecedores (exemplo dos livros BRASÍNDICE, SIMPRO etc.) deverá ser remetida sistematicamente, em periodicidade a ser definida pela CONTRATANTE, devendo, ao final do contrato, ser disponibilizada de forma atualizada, em leiaute definido entre as partes.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. 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.

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

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

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. 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 do Contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

6.6. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

6.7. O Contratado não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de execução do contrato.

6.8. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

Rotinas de Fiscalização

6.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

Fiscalização Técnica

6.10. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

6.11. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

6.12. Identificada qualquer inexactidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

6.13. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

6.14. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

6.15. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

6.16. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

6.16.1 Verificação da Prestação dos Serviços;

6.16.2 Verificação da conformidade ou não dos serviços, considerando o descrito no presente instrumento incluindo atingimento das metas dos acordos de níveis de serviço; e

6.16.3 Eventual desconformidade da prestação dos serviços que possam indicar a aplicação de penalidade ou glosa derivado dos descumprimento do pactuado;

6.17. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

6.18. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação, por força da Instrução Normativa Seges/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022.

Fiscalização Administrativa

6.19. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

6.20. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

6.21. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

6.21.1. Averiguar a conformidade das faturas emitidas pela contratada;

6.21.2. Averiguar consubstanciado no relatório técnico emitido pelo respectivo fiscal técnico se os serviços foram prestados de forma adequada de acordo com o pactuado entre as partes;

6.21.3. Indicar a aplicação de penalidade ou glosa de fatura ao gestor do contrato quando for o caso.

Gestor do Contrato

6.22. Cabe ao gestor do contrato:

6.22.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

6.22.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

6.22.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

6.22.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

6.22.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

6.22.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

6.22.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo II.

7.2. Nos regimes de execução de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação por tarefa, contratação integrada e contratação semi-integrada será adotada sistemática de medição e pagamento associada à execução de etapas do cronograma físico-financeiro vinculadas ao cumprimento de metas de resultado, vedada a adoção de sistemática de remuneração orientada por preços unitários ou referenciada pela execução de quantidades de itens unitários.

7.3. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

7.3.1 não produziu os resultados acordados,

7.3.2 deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.3.3 deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.4. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.5. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

7.5.1 Comprovação da Prestação dos Serviços;

7.5.2 Verificação da conformidade ou não dos serviços, considerando o descrito no presente instrumento;

7.5.3 Verificação do atingimento das metas dos acordos de níveis de serviço;

7.5.4 Eventual indicação de penalidade ou glosa derivado dos descumprimento do pactuado utilizando como base os critérios constantes do Índice de Medição de Resultados (IMR).

Recebimento

7.6. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

7.6.1. Não se tratando de obra ou serviço de engenharia, para fins de recebimento provisório será levada em conta a emissão da Nota Fiscal com a comprovação do serviços prestados em cada período até o último dia de cada mês anterior ao do faturamento.

7.7. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.8. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

7.9. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

7.10. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período de 30 (trinta) dias de cada mês, que deverá ser encaminhado até o 5º dia útil do mês subsequente.

7.11. Ao final de cada período/evento de faturamento:

7.11.1 o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.12. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

7.13. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

7.14. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

7.15. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

7.16. 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.

7.17. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.18. 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, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.18.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

7.18.2 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

7.18.3 Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

7.18.4 Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.18.5 Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.19. 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 quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

7.21. 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

7.22. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

7.23. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021

7.24. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

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

7.25. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

7.26. A Nota Fiscal ou Fatura 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 nº 14.133/2021.

7.27. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

7.27.1 verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

7.27.2 identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

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

7.29. 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.

7.30. 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.

7.31. 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

7.32. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

7.33. 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 denominado **ÍNDICE DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLO - IPCA de correção monetária**.

Forma de pagamento

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

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

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

7.36.1 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.37. 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.

Reajuste

7.38. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 04/07/2026.

7.39. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do ÍNDICE DE PREÇO AO CONSUMIDOR AMPLO - **IPCA**, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.40. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.41. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o (s) índice(s) definitivo(s).

7.42. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

7.43. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.44. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.45. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

7.46. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

7.46.1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

7.46.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.46.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

7.46.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

7.47. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

- a. der causa à inexecução parcial do contrato;
- b. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c. der causa à inexecução total do contrato;
- d. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f. praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

8.2. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

8.2.1 Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.2.2 Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.2.3 Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

8.2.4 Multa:

8.2.4.1 Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de **0,5% (meio por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **30 (trinta)** dias.

8.2.4.2 Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

8.2.4.2.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

8.2.4.3 Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de **20% (vinte por cento)** do valor da contratação.

8.2.4.4 Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de **15% (quinze por cento)** do valor da contratação.

8.2.4.5 Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de **10% (dez por cento)** do valor da contratação.

8.2.4.6 Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de **5% (cinco por cento)** do valor da contratação.

8.2.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de **10% (dez por cento)** do valor da contratação.

8.3 A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

8.4 Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

8.5 Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

8.6 Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

8.7 A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

8.8 A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

8.8.1 Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

8.8.2 Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

8.9. Na aplicação das sanções serão considerados:

8.9.1 a natureza e a gravidade da infração cometida;

8.9.2 as peculiaridades do caso concreto;

8.9.3 as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

8.9.4 os danos que dela provierem para o Contratante; e

8.9.5 a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

8.10 Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

8.11 A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

8.12 O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

8.12.1 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

8.13 As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.14 Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

Regime de Execução

9.2. O regime de execução do objeto será de empreitada por preço global.

Exigências de habilitação

9.3. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

9.4. 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;

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

- 9.6. 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>;
- 9.7. 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;
- 9.8. 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, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.
- 9.9. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.10. 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;
- 9.11. 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.
- 9.12. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 9.13. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 9.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 9.15. 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 Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 9.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 9.17. 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;
- 9.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 9.19. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 9.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos 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.

9.21. 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.

Qualificação Econômico-Financeira

9.22. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

9.23. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

9.24. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

LG =

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =

Ativo Total

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =

Ativo Circulante

Passivo Circulante

9.25. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, **5 % do valor total estimado da contratação para o período de doze meses.**

9.26. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

9.27. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

9.28. O atendimento dos índices econômicos previstos neste termo de referência deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

9.29. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

Qualificação Técnica

9.30. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

9.30.1 Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

Qualificação Técnico-Operacional

9.31. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

9.31.1 Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

9.31.1.1. contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 12 (doze) meses do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes.

9.31.2 Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

9.31.3 Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

9.31.4 O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

9.31.5 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

9.32. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

9.33. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

Disposições gerais sobre habilitação

9.34. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

9.35. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

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

9.37. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.38. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Documentação complementar para cooperativas

9.39. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

9.39.1 A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

- 9.39.2 A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;
- 9.39.3 A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;
- 9.39.4 O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;
- 9.39.5 A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;
- 9.39.6 Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:
- 9.39.6.1. ata de fundação;
 - 9.39.6.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;
 - 9.39.6.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
 - 9.39.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
 - 9.39.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;
 - 9.39.6.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e
 - 9.39.6.7. última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

Prova de Conceito (Amostra)

9.40. A licitante provisoriamente vencedora no certame deverá comprovar o objeto ofertado com as especificações técnicas e requisitos e funcionalidades definidos no termo de referência, com apresentação de amostras por meio de prova de conceito (POC), empregado para avaliação da conformidade do objeto contrato.

9.40.1. A Prova de Conceito será realizada presencialmente na Sede da Polícia Federal e será acompanhada por Comissão Técnica designada pelo órgão.

9.40.2. A Prova de Conceito será marcada na sessão de realização do certame, onde a licitante será convocada, as suas expensas, para preparar o ambiente computacional para realização da POC.

9.40.3. A partir da convocação, a licitante terá um prazo de 05 (cinco) dias úteis para montagem do ambiente para prova de conceito, prorrogáveis por mais 05 (cinco) dias úteis, mediante solicitação expressa.

9.40.4. Na Prova de Conceito a solução será avaliada no prazo de até 02 (dois) dias úteis, podendo tal prazo ser ampliado, conforme necessidade da CONTRATANTE.

9.40.5. A prova de conceito será de caráter eliminatório e terá como objetivo a comprovação, via sistema informatizado, dos requisitos técnicos apresentados na proposta técnica.

9.40.6. A amostra de dados, na versão instalada para a Prova de Conceito, deverá conter dados fictícios a fim de possibilitar a visualização de alguns recursos.

9.40.7. Todos os componentes necessários ao pleno funcionamento (aplicativo, banco de dados, softwares e respectivas licenças) da amostra deverão ser providos pela licitante e instalados no seu próprio ambiente computacional, seja em datacenter próprio ou terceirizado (serviços de infraestrutura em nuvem).

9.40.8. A responsabilidade pela instalação, configuração e parametrização destes componentes é exclusiva da licitante, devendo se atentar para a data marcada para sua realização.

9.40.9. A licitante não será punida caso apresente o resultado desejado utilizando procedimentos de execução distintos dos descritos na POC, desde que sejam respeitados os requisitos técnicos exigidos pela CONTRATANTE.

9.40.10. Caso a licitante não realize a Prova de Conceito ou apresente solução que não atenda às especificações exigidas, será desclassificada.

9.40.11. A prova de conceito poderá ser assistida por todos os licitantes, porém apenas os membros da Comissão técnica de Avaliação da CONTRATANTE poderão fazer perguntas ou solicitar esclarecimentos ao representante do licitante enquanto o mesmo estiver demonstrando os requisitos.

9.40.11.1. As licitantes que desejarem acompanhar a prova de conceito deverão encaminhar e-mail para o endereço eletrônico ftas.cggab.direx@pf.gov.br, indicando os nomes das pessoas que irão assistir os testes.

9.40.12. Não será permitida a utilização de qualquer dispositivo eletrônico durante a amostra pelos participantes observadores, não membros da Comissão Técnica da CONTRATANTE ou não membros da empresa convocada para realizar a amostra.

9.40.13. Caso a licitante atinja o percentual mínimo de 70% (setenta por cento), em razão de eventual problema técnico, a CONTRATANTE marcará uma POC complementar no prazo de 03 (três) dias úteis para apresentação dos requisitos não aprovados.

9.40.14. Os itens a serem avaliados e pontuados no teste estão descritos no ITEM 9 deste Termo de Referência, que trata da seleção do fornecedor, devendo a empresa demonstrar, no próprio software, 80% dos requisitos exigidos na Prova de Conceito.

9.41. A licitante provisoriamente vencedora no certame terá que comprovar que atende aos requisitos constantes do Edital e anexos, dos quais será julgado, tendo que demonstrar as funcionalidades descritas a seguir:

9.41.1. Infraestrutura tecnológica

9.41.1.1. Demonstrar funcionamento em plataforma web para usuários e beneficiários, para todas as funcionalidades do sistema.

9.41.1.2. Demonstrar que a plataforma registra logs de auditoria automática das operações efetuadas.

9.41.1.3. Demonstrar acesso por credencial segura de usuário e senha com perfis de acesso diferenciados e segregação de funções.

9.41.1.4. Demonstrar o ciclo do sistema integrado: credenciamento, solicitação, análise e autorização /reprovação.

9.41.1.5. Demonstrar funcionamento em plataforma mobile solicitação de reembolso.

9.41.1.6. Demonstrar funcionamento em plataforma mobile acompanhamento de pedido de reembolso.

9.41.1.7. Demonstrar duas regras de parametrização.

9.41.1.8. Demonstrar processo de carga de beneficiários titulares e dependentes.

9.41.2. Manutenção de cadastro de operadores/usuários

9.41.2.1. Demonstrar o cadastro de usuário no sistema (inclusão, alteração, consulta e exclusão), com alteração de perfil e acesso compatível com o cadastro.

9.41.2.2. Demonstrar o acesso diferenciado de acordo com o nível de acesso concedido.

9.41.2.3. Demonstrar o percurso de usuários no sistema por cada nível de acesso.

9.41.2.4. Demonstrar algum tipo de ajuda interativa ao usuário no sistema.

9.41.2.5. Demonstrar revisões periódicas dos direitos de acesso.

9.41.3. Manutenção de cadastro de beneficiários

9.41.3.1. Demonstrar o cadastro de beneficiários titulares(inclusão, alteração, consulta, exclusão, suspensão,reativação),observando regras de elegibilidade e exigências documentais.

9.41.3.2. Demonstrar o cadastro de beneficiários dependentes(inclusão, alteração, consulta, exclusão, suspensão, reativação),observando regras de elegibilidade e exigências documentais.

9.41.3.3. Demonstrar condição de suspensão/reativação de beneficiário.

9.41.3.4. Demonstrar a rastreabilidade de todas as movimentações cadastrais realizadas.

9.41.3.5. Demonstrar ambiente de atualização cadastral pelo beneficiário e acompanhamento da solicitação.

9.41.3.6. Demonstrar a capacidade de inclusão dos campos dos dados cadastrais.

9.41.4. Apoio operacional e administrativo no ciclo de vida do reembolso

9.41.4.1. Demonstrar o fluxo completo de concessão do auxílio-saúde:

a) demonstrar o recebimento de solicitações de pedido de ressarcimento de plano da saúde.

b) demonstrar o recebimento de solicitações de pedido de ressarcimento de outro tipo de despesa.

c) demonstrar uso de ferramenta de leitura e extração de dados dos documentos digitais.

d) demonstrar a triagem e análise documental por meio de procedimento automatizado.

e) Identificar inconsistências na análise documental e notificar ativamente o beneficiário.

f) demonstrar reanálise de solicitação indeferida.

g) demonstrar validação de padrões de dados, necessários para emissão de pareceres de autorização do ressarcimento.

h) demonstrar o acompanhamento do fluxo do processo até atualização das autorizações.

9.41.4.2. Demonstrar auditoria das rotinas do fluxo dos pedidos.

9.41.4.3. Demonstrar meio de comunicação ativa com o beneficiário por meio da plataforma de mensageria integrada.

9.41.4.4. Apresentar interface de parametrização manual de regras.

9.41.4.5. Demonstrar extração e exportação de relatórios customizados.

9.41.4.6. Emitir relatório em formatos compatíveis com formato web, pdf...

9.41.5. Gestão financeira na preparação de dados para folha de pagamento

9.41.5.1. Demonstrar a apuração e consolidação de valores individualizados de ressarcimento dos beneficiários.

9.41.5.2. Apresentar consolidação e relatório de conformidade financeira dos ressarcimentos aprovados/rejeitados, contendo valores líquidos, saldos.

9.41.5.3. Demonstrar a capacidade de receber, processar e consolidar arquivos em lote nos formatos CSV com listagem de beneficiários.

9.41.5.4. Apresentar relatório consolidado de custos por CPF cadastrado com detalhamento de pagamentos efetuados.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1 O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de R\$ 11.135.041,50 (onze milhões, cento e trinta e cinco mil, quarenta e um reais e cinquenta centavos), conforme custos unitários apostos na tabela contida no item 1.1 acima.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/unidade: 000001-200334;

II) Fonte de recursos: 1019000000;

III) Programa de trabalho: 172371;

IV) Elemento de despesa: 309039; e

V) Plano interno: PF99ON9AG26.

11.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

13. ANEXO I Regras aplicáveis ao instrumento substitutivo ao contrato (Contratações de pequeno valor - art. 95, inciso I, da Lei n. 14.133/2021, Orientação Normativa nº 84, de 17 de maio de 2024)

Não se aplica.

14. ANEXO II TERMO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA

Não se aplica.

15. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

LUIS ROBERTO MACHADO BARBOZA

Integrante Requisitante da Equipe de Planejamento da Contratação



Assinou eletronicamente em 03/07/2026 às 16:48:07.

MARCIO PONCIANO DA SILVA

Integrante Técnico da Equipe de Planejamento da Contratação



Assinou eletronicamente em 03/07/2026 às 16:59:49.

GRACIELE MARTINS DE SOUSA

Integrante Administrativo substituto da EPC



Assinou eletronicamente em 03/07/2026 às 16:50:56.