



DEFENSORIA PÚBLICA  
do Estado do Maranhão

## EDITAL

### PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90013/2025 – DPE -Alterado

A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO-DPE , torna público, para conhecimento dos interessados, que realizará licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, critério de julgamento MENOR PREÇO, o qual será conduzida pelo(a) Pregoeiro(a) auxiliado(a) pela equipe de apoio designado(a) nos termos da Portaria nº 2377-DPGE/2024, publicada no DOE e juntada ao processo, para a escolha da proposta mais vantajosa, objetivando a contratação do objeto desta licitação, observadas as normas e condições do presente Edital e seus anexos e as disposições contidas na Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital, a se realizar:

**DATA: 30 de Maio de 2025**, ou no primeiro dia útil subsequente, na hipótese de não haver expediente nesta data.

**HORA:** 9:00 horas (nove horas) – horário de Brasília-DF.

**LOCAL:** Portal de Compras do Governo Federal – [www.compras.gov.br](http://www.compras.gov.br)

**CÓDIGO UASG: 453747**

#### 1. DO OBJETO

1.1. Licenciamento de uso de plataforma digital (SaaS: Software as a Service), para gerenciamento da atividade de conciliação, mediação e negociação online, para atender a demanda institucional da DPE nas condições do Edital e seus anexos.

1.2 Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto deste Pregão descritas no Comprasnet e aquelas constantes no Termo de Referência, prevalecerão as do Termo de Referência.

1.3 A licitação será realizada em **ITEM ÚNICO**.

1.4 Recursos Orçamentários. As despesas para atender a presente contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da DPE, na seguinte classificação: UG: 08901; Programa de trabalho: 03.092.0623.6004.023339 - Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação / Outros Serviços de TIC – PJ. Fonte: 1759107000 - Fonte de Recurso do FADEP.

1.5 O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no endereço eletrônico <https://defensoria.ma.def.br/dpema/portal/licitacoes>.

#### 2. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

2.1 Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal ([www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras)), por meio de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil.

2.1.1 Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicaf até o 3º (terceiro) dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.1.2 A obtenção do benefício de MicroEmpresa/EPP equiparadas fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

2.2 O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluindo a responsabilidade do provedor do sistema ou da Defensoria Pública do Estado do Maranhão por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.3 É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.4 A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.5 Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual – MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.

2.6 Não poderão disputar esta licitação:

2.6.1 Aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.6.2 Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.6.3 Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

2.6.4 Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.6.5 Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente da Defensoria Pública do Estado do Maranhão ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

2.6.6 Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.6.7 Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.6.8 Agente público da Defensoria Pública do Maranhão;

2.6.9 Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIP, atuando nessa condição;

2.6.10 Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público da Defensoria Pública do Maranhão, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei n.º 14.133, de 2021.

2.6.11 Empresas cujos sócios sejam cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos membros ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.

2.7 O impedimento de que trata o item 2.6.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.8 A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.6.2 e 2.6.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos da DPE.

2.9 Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.10 Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

2.11 A vedação de que trata o item 2.6.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

2.12 Ao participar de processo licitatório, o representante legal da licitante, titular de dados pessoais, está ciente de que, para a execução do objeto desta licitação, o órgão CONTRATANTE terá acesso aos seus dados, tais como: número de documentos, endereço eletrônico, cópias de documentos de identificação, bem como, que os referidos dados serão tratados pela Administração, conforme autorização legal prevista na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018 – Art. 7º, inciso II.

### **3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

3.1 A licitante deverá cadastrar no sistema Comprasnet a proposta de preços conforme os campos disponíveis no sistema e anexar os Documentos de Habilitação, a Proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital e a Documentação Técnica exigida neste Edital relativa à proposta, até a data e o horário marcados para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento desta documentação.

3.2 Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

3.3 No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

3.4 Está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

3.4.1 Não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

3.4.2 Não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

3.4.3 Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

3.5 O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

3.6 O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021.

3.6.1 No item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

3.6.2 Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

3.7 A falsidade da declaração de que trata os itens 3.3 ou 3.5 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

3.8 Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

3.9 Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

3.10 Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

3.11 Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

3.11.1 A aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor

oferta;

3.11.2 Os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo estabelecido e o intervalo de que trata o subitem acima.

3.12 O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

3.12.1 Valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

3.12.2 Percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

3.13 O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para a Defensoria Pública do Estado do Maranhão, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

3.14 Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.15 O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

#### **4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

4.1 O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

4.1.1 Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência.

4.1.2 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.2 Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados neles constantes.

4.3 Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

4.4 O licitante se responsabilizará por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras todas as informações inseridas no sistema.

4.5 Os preços propostos deverão conter até duas casas decimais, não sendo admitidos valores simbólicos, irrisórios ou iguais a zero, ensejando a desclassificação.

4.6 O **CNPJ** da proponente, empresa cadastrada no **SICAF** e habilitada na licitação, deverá ser o mesmo para efeito de emissão das **notas fiscais** e posterior pagamento.

4.7 As propostas terão validade de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital.

4.8 Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de

erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

4.9 Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

4.10 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

4.11 A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, nas quantidades e qualidade adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

4.12 O descumprimento das regras supramencionadas pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão por parte dos contratados pode ensejar a fiscalização do Tribunal de Contas do Estado do Maranhão e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 51, inciso VIII, da Constituição Estadual; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

## **5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

5.1 A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

5.2 Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

5.3 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

5.4 Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

5.5 O lance deverá ser ofertado pelo **valor global do ITEM**.

5.6 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

5.7 O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

5.8 O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento) do valor do item.

5.9 O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.

**5.10 O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa aberto.**

5.10.1 A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada

automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

5.11. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.12 Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

5.13 Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

5.14 Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

5.15 Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.15.1 Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

5.15.2 Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

5.16 No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

5.17 Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

5.18 Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

5.19 Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

5.19.1 Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

5.19.2 A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

5.19.3 Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação,

para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

5.19.4 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

5.20 Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

5.20.1 Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

5.20.1.1 disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

5.20.1.2 avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos em Lei;

5.20.1.3 desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme o Decreto nº 11.430/2023;

5.20.1.4 desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle;

5.21 Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

5.21.1 Empresas estabelecidas no Estado do Maranhão;

5.21.2 Empresas brasileiras;

5.21.3 Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

5.21.4 empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

5.21 Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

5.21.1 A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

5.21.2 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

5.21.3 O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

5.22 O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, **no prazo de 02 (duas) horas**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, sob pena de desclassificação.

5.23 Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.



## 6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1 Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1 SICAF;

6.1.2 Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta>); e

6.1.3 Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta>).

6.2 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

6.3 Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. ([IN nº 3/2018, art. 29, caput](#))

6.3.1 A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. ([IN nº 3/2018, art. 29, §1º](#)).

6.3.2 O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. ([IN nº 3/2018, art. 29, §2º](#)).

6.3.3 Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

6.4 Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

6.5 Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com o item 3.6 deste edital.

6.6 Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

### 6.7. Critério de Julgamento e Aceitabilidade:

6.7.1 Será considerada vencedora do certame a empresa que ofertar o MENOR PREÇO.

6.7.2 O vencedor deverá apresentar A PROPOSTA DE PREÇOS AJUSTADA AO LANCE FINAL a ser encaminhada através da opção “**enviar anexo**” no prazo de **até 02 (duas) horas**, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico, devendo seguir conforme indicado no **ANEXO I deste Edital - Modelo de Apresentação de Proposta Ajustada**.

6.7.3 O valor ofertado deverá agregar, além dos custos diretos do serviço ou aquisição, os custos indiretos como: encargos sociais, encargos trabalhistas, insumos, custos com transporte, tributos, taxas e impostos.

## **6.8 Será desclassificada a proposta vencedora que:**

6.8.1 conter vícios insanáveis;

6.8.2 não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

6.8.3 apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

6.8.4 não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

6.8.5 apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

6.9 No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

6.9.1 A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

6.9.1.1 que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

6.9.1.2 inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

6.10 Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

6.11 Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

6.12 Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação.

**6.12.1** O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

6.12.2 Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

**6.12.3** Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

## **7. DA FASE HABILITAÇÃO**

7.1 A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

7.1.1 Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei 14.133/2021:

## **7.2. Habilitação Jurídica:**

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

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

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

7.2.4 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.

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

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

7.2.7 Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

7.2.8 Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

## **7.3. Regularidade Fiscal e Trabalhista:**

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

7.3.2 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

7.3.4 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei 5.452, de 1º de maio de 1943;

7.3.5 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto ora licitado;

7.3.6 Prova de regularidade com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante;

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

#### **7.4. Documentação relativa à Qualificação Econômico-Financeira:**

**7.4.1 Certidão negativa de falência ou recuperação judicial ou extrajudicial, ou liquidação judicial, ou de execução patrimonial**, conforme o caso, expedida pelo distribuidor da sede do licitante, ou de seu domicílio, dentro do prazo de validade previsto na própria certidão, ou, na omissão desta, expedida há no máximo 60 (sessenta) dias anteriores à data de abertura do certame.

7.4.1.1 No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei n.º 11.101, de 9 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar os demais requisitos de habilitação.

7.4.1.2 Apresentar Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis dos 2(dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da licitante, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

7.4.1.3 Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superior ou igual a 1(um), conforme **justificativa do item 31.6 do Termo de Referência**.

7.4.1.4 Comprovação de capital social mínimo ou o patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, ou para o(s) grupo (s) do qual concorre, o que poderá ser consultado no Sicafe ou obtido por meio do contrato social, certidão simplificada emitida pela junta comercial ou balanço patrimonial e da Demonstração do Resultado do último exercício social, já exigível e apresentado na forma da lei.

7.4.1.5 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

**7.4.1.6 O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.**

7.4.1.7 A habilitação poderá ser verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

7.4.2 As demais exigências para fins de habilitação relativa à Qualificação Econômico-Financeira estão presentes no Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

#### **7.5 – Documentos Relativa à Qualificação Técnica:**

7.5.1 Será exigido da licitante o atendimento aos requisitos de qualificação técnica previstos no **Termo de Referência, Item 31.4 e subitens**.

7.6. Além das demais consultas, caberá ao Pregoeiro examinar:

a) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - (CEIS) do Portal da Transparência;

b) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa disponível no

c) a Certidão Negativa de Processo disponível do Portal do TCU; e

d) à composição societária das empresas no sistema SICAF, a fim de se certificar se entre os sócios há servidores do próprio órgão CONTRATANTE.

7.6.1 No caso das alíneas “a” e “b” do subitem anterior, a consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429 de 1992, que prevê, entre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

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

7.7.1. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato, 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.

7.8. No caso de participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

7.9. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia autenticada ou por outro meio legalmente admitido, quando solicitados pelo Pregoeiro.

7.10. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

7.11. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).

7.12. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.13. A habilitação será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

7.13.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. (IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º)

7.14. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. (IN nº 3/2018, art. 7º, caput)

7.14.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. (IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único)

7.15. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.15.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de até 03 (três) horas, contadas da solicitação do pregoeiro, prorrogável por igual período, por meio de solicitação da empresa interessada.

7.16. A verificação no SICAF ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

7.16.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

7.17. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para (Lei 14.133/21, art. 64, e IN 73/2022, art. 39, §4º):

7.17.1. Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

7.17.2. Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

7.18. Na análise dos documentos de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

7.19. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital.

7.20. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

7.21. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação (art. 4º do Decreto nº 8.538/2015).

7.22. As Certidões apresentadas que não tiverem prazo de validade expresso, serão consideradas válidas pelo prazo de 60 (sessenta) dias a partir da data de sua emissão.

## **8. DOS RECURSOS**

8.1 A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no [art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.2 O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

8.3 Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

8.3.1 A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

8.3.2 O prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

8.3.3 O prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inhabilitação;

8.3.4 O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

8.3.5 Na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

8.4 Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

8.5 O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

8.6 Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

8.7 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

8.8 O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

8.9 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados podendo os arquivos serem solicitados para a Comissão Permanente de Contratação de forma eletrônica, para o e-mail: [cpldpe@ma.def.br](mailto:cpldpe@ma.def.br).

## **9. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO**

9.1 O objeto da licitação será adjudicado ao(s) licitante(s) declarado(s) vencedor(es), pela autoridade superior, que em seguida homologará o processo licitatório.

## **10. O CONTRATO OU NOTA DE EMPENHO**

10.1 Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Contrato.

10.2 O adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

10.3 Alternativamente à convocação para comparecer perante a Defensoria Pública do Estado do Maranhão para a assinatura do Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura ou aceite da Adjudicatária, por e-mail, para que seja assinado ou aceito no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data de seu recebimento.

10.3.1 O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

10.4 O Aceite da Nota de Empenho, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

10.4.1 Referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133/2021;

10.4.2 A contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no edital e seus anexos;

10.4.3 A contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 da Lei nº 14.133/21 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 138 e 139 da mesma Lei.

10.5 Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN.

10.6 Na assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

10.6.1 Na hipótese de irregularidade, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

10.7 Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato ou receber a nota de empenho, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato.

10.8 O Defensor Geral nomeará servidores para fiscalizar o contrato, devendo-se registrar todas as ocorrências e as deficiências verificadas em relatório, cuja cópia será encaminhada à CONTRATADA, para que providencie a imediata correção das irregularidades apontadas.

10.8.1 O fiscal do contrato deverá:

10.8.1.1 Atestar os documentos da despesa e acompanhar o fornecimento de acordo com as datas e especificações pré-definidas, em conformidade com o Edital.

10.8.1.2 Fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, inclusive quanto à não interrupção do fornecimento do bem.

## **11. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

11.1. Comete infração administrativa o fornecedor que cometer quaisquer das infrações previstas no art. 155 e art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, devendo ser avaliado para aplicação das sanções a infração cometida bem como a penalidade aplicável a cada caso.

11.2. Na aplicação das sanções serão considerados:

11.2.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

11.2.2. As peculiaridades do caso concreto;

11.2.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.2.4. Os danos que dela provierem para a Administração Pública;



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

11.3. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

11.4. A aplicação das sanções previstas, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

11.5 Para os casos em que a sanção administrativa aplicável for a de multa, esta será calculada na forma do contrato, não sendo inferior a 0,5% nem superior a 30% do valor do contrato celebrado. Quando aplicável ao responsável, será facultada a defesa deste, no prazo de 15 dias úteis, contados da data de sua intimação

11.6. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

11.7. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

## **12. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO E SUBCONTRATAÇÃO**

12.1 Não haverá garantia da contratação, nem permitida a subcontratação dos serviços, conforme indicado no Termo de Referência.

## **13. DO REAJUSTE**

13.1 O reajuste da Contratação será conforme indicado no Termo de Referência e no Contrato.

## **14. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

14.1 Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei nº 14.133, de 2021](#), devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

14.2 A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

14.3 A impugnação e/ ou pedido de esclarecimento poderão ser realizados, mediante petição a ser enviada, **exclusivamente**, de forma eletrônica, para o e-mail [cpldpe@ma.def.br](mailto:cpldpe@ma.def.br)

14.4 As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

14.5 A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

14.5.1 Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

14.6 As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a Defensoria Pública do Estado do Maranhão.

## **15. DA PROVA DE CONCEITO**

**15.1** Os critérios para a prova de conceito estão disciplinados no **item 32 do Termo de Referência, Anexo I, deste Edital.**

15.1.1 – A prova de Conceito, destina-se a permitir que a Administração contratante se certifique sobre a efetiva adequação entre o objeto oferecido pelo licitante e a solução requerida na licitação e atenda as funcionalidades especificadas no termo de referência.

## **16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

16.1 Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

16.2 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

16.3 Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF

16.4 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

16.5 As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

16.6 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Defensoria Pública do Estado do Maranhão.

16.7 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

16.8 Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

16.9 O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, nos endereços eletrônicos <https://defensoria.ma.def.br/dpema/portal/licitacoes>, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e [www.compras.gov.br](http://www.compras.gov.br)

16.10 São partes integrantes deste Edital os seguintes documentos:

16.10.1 ANEXO I – Modelo de Apresentação de Proposta Ajustada

16.10.2 ANEXO II – Termo de Referência

16.10.3 ANEXO III - Minuta de Contrato

16.11 Quaisquer elementos, informações e esclarecimentos relativos a esta licitação serão prestados por meio eletrônico, via internet, através do e-mail: [cpldpe@ma.def.br](mailto:cpldpe@ma.def.br).

São Luís–MA, em **13 de maio de 2025**

*Comissão Permanente de Contratação*



Documento assinado eletronicamente por **Anunciação de Maria C. Barbosa, Chefe da Comissão Permanente de Contratação**, em 13/05/2025, às 11:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto n.º 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no link [Validar Documento](#) informando o código verificador **0196743** e o código CRC **E5AE3B67**.

# ANEXO I DO EDITAL – MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA AJUSTADA

## Pregão Eletrônico nº 0XX/2025

Razão Social: CNPJ: E-MAIL  
Endereço: Telefone: ( )  
Nome da pessoa responsável pela assinatura da Ata e/ou Contrato:  
RG: CPF: E-MAIL  
Dados Bancários da empresa: Banco: Agência: C/C

### 1. OBJETO

Aquisição de licenciamento de uso de plataforma digital (SaaS: Software as a Service), para gerenciamento da atividade de conciliação, mediação e negociação online, nas esferas judiciais (pré-processual e processual) e extrajudicial, com agregados de suporte técnico aos servidores da instituição e usuários, treinamento, automação da rotina de resolução de controvérsias, métodos de negociação assíncronos e síncronos, audiências digitais, gravação e armazenamento dados criptografado, permitindo o envio, a substituição e recepção de documentos, cadastro de processos, triagem para atendimento, cadastro de mediadores e conciliadores, biblioteca de modelos de termos de acordo e infrutíferos, envio de notificações com registro, sistema de agendamento, assinaturas eletrônicas de documentos, apresentação de relatórios operacionais e gerenciais.

| ITEM        | SERVIÇO(S)   | VIGÊNCIA | VALOR        |             |
|-------------|--|----------|--------------|-------------|
|             |  |          | Valor Mensal | Valor Total |
| 1           | Solução de licenças de uso de software, por meio de subscrição, na modalidade SaaS, para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação, em sua versão mais atualizada;<br><br>Agregados a licença:<br>- Implantação;<br>- Suporte.<br><br>Número de usuários estimado: 250<br>Número de casos mensais estimado: 1000 | 36 meses | R\$ XXX      | R\$ XXXXX   |
| VALOR TOTAL |  |          | R\$ XXXXXXXX |             |

- Validade da Proposta: \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) dias.
- Prazo de entrega: \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) dias.
- A presente proposta tem como objeto a aquisição/contratação acima discriminado, em conformidade com as especificações quantidades e demais condições definidas no Edital e seus anexos.

local, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2025

\_\_\_\_\_  
(Representante Legal da Empresa)



**DEFENSORIA PÚBLICA  
do Estado do Maranhão**

**TR - TERMO DE REFERÊNCIA**

Conforme a previsão contida no art. 40º da Lei n.º 14.133/2021, § 1º O termo de referência deverá conter os elementos previstos no inciso XXIII do caput do art. 6º desta Lei.

**Informações Gerais:**

|  |  |
|--|--|
| Número do Processo                           | 0001154.110000931.0.2025                                   |
| Tipo:  | Licitatório: Pregão Eletrônico                             |
| Setor Requisitante (Unidade /Setor /Depto.): | SUINFO /Supervisão de Informática                          |
| Responsáveis pela Elaboração:                | Ricardo Corrêa Lemos / Gustavo Henrique Vieira Sousa Silva |
| E-mail:                                      | suinfo@ma.def.br   |
| Órgão:                                       | Defensoria Pública do Estado do Maranhão - DPE/MA          |
| UASG:  | 453747   |
| Material /Serviço:                           | Serviço - CATSER - 26077 - Software como Serviço - SaaS    |

**1. JUSTIFICATIVA E OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

1.1 A Defensoria Pública enfrenta um grande volume de demandas, especialmente em relação às ações de conciliação, onde o processo tradicional, realizado presencialmente, apresenta diversas limitações, como:

1.1.1 As partes precisam se deslocar até as unidades da Defensoria, o que consome tempo e recursos.

1.1.2 O agendamento de audiências presenciais é um processo moroso e sujeito a cancelamentos, atrasando na resolução dos conflitos.

1.1.3 Pessoas com deficiência ou que residem em locais distantes das unidades da Defensoria podem ter dificuldades em participar das audiências presenciais.

1.2 Os benefícios esperados com a contratação do sistema de mediação online:

1.2.1 Redução do tempo médio de resolução dos conflitos

1.2.2 Aumento da produtividade dos conciliadores

1.2.3 Melhoria da qualidade do serviço prestado

1.2.4 Redução de custo

### 1.3 Objeto da contratação

1.3.1 Licenciamento de uso de plataforma digital (SaaS: Software as a Service), para gerenciamento da atividade de conciliação, mediação e negociação online, nas esferas judiciais (pré-processual e processual) e extrajudicial, com agregados de suporte técnico aos servidores da instituição e usuários, treinamento, automação da rotina de resolução de controvérsias, métodos de negociação assíncronos e síncronos, audiências digitais, gravação e armazenamento dados criptografado, permitindo o envio, a substituição e recepção de documentos, cadastro de processos, triagem para atendimento, cadastro de mediadores e conciliadores, biblioteca de modelos de termos de acordo e infrutíferos, envio de notificações com registro, sistema de agendamento, assinaturas eletrônicas de documentos, apresentação de relatórios operacionais e gerenciais.

## 2. ESTIMATIVA DE CUSTOS

### 2.1. Metodologia de Cálculo do Valor Estimado

2.1.1. A estimativa de custos para a contratação da plataforma digital de conciliação e mediação online (SaaS) foi realizada com base na metodologia da mediana, conforme recomendado pelo Tribunal de Contas da União (TCU) e em conformidade com as disposições da Lei nº 14.133/2021.

2.1.2. O cálculo da mediana foi escolhido como critério para reduzir distorções extremas nos valores coletados, evitando que orçamentos muito altos ou muito baixos influenciem indevidamente o valor final estimado da contratação.

2.1.3. Essa metodologia garante maior equilíbrio na formação do preço de referência, conforme jurisprudência do TCU sobre pesquisa de preços em contratações públicas.

2.1.4. A pesquisa de preços foi formalizada no Documento de Formalização da Pesquisa de Preços (DFPP), no qual constam todas as fontes consultadas, os critérios de seleção dos valores e a justificativa para a adoção da mediana como metodologia estatística mais adequada ao caso.

### 2.2. Fontes Utilizadas para a Pesquisa de Preços

2.2.1. A pesquisa de preços foi conduzida com base em contratações similares realizadas por outros órgãos públicos. Para isso, foram analisadas contratações recentes de plataformas de mediação e conciliação online por entes da Administração Pública, especialmente no âmbito do Poder Judiciário e Defensorias Públicas, conforme orientações do Acórdão nº 1.214/2013 – TCU Plenário e do Guia Referencial de Boas Práticas para Pesquisa de Preços do TCU.

### 2.3. Cálculo da Mediana dos Valores Coletados

2.3.1. A seguir, apresenta-se o resultado da pesquisa de preços, incluindo os valores coletados e o cálculo da mediana:

| Órgão                                     | Modalidade                    | Valor (anual)  |
|---|-------------------------------|----------------|
| PJES (Poder Judiciário do Espírito Santo) | Pregão Eletrônico nº 098/2022 | R\$ 383.280,00 |
| Prefeitura de Dourados/MS                 | Inexigibilidade nº 032/2024   | R\$ 490.800,00 |
| Defensoria Pública do Mato Grosso do Sul  | Pregão Eletrônico nº 010/2023 | R\$ 624.000,00 |

O valor estimado, utilizando-se como metodologia de cálculo a mediana dos valores relacionados, totalizou R\$40.900,00 (Quarenta mil e novecentos reais) para contratação mensal do serviço prestado e um valor de R\$1.472.400,00 (Um milhão e quatrocentos e setenta e dois mil e quatrocentos reais) para o total de 36 (trinta e seis) meses de serviços contratados.

### 2.3.2 Tabela de valores

| Item         | Serviço  | Vigência | Valor Mensal  | Valor Total      |
|--------------|--|----------|---------------|------------------|
| 1            | <p>Solução de licenças de uso de software, por meio de subscrição, na modalidade SaaS, para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação, em sua versão mais atualizada;</p> <p>Agregados a licença:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implantação;</li> <li>- Suporte;</li> <li>- Treinamento.</li> </ul> <p>Número de usuários estimado: 250</p> <p>Número de casos mensais estimado: 1000</p> | 36 meses | R\$ 40.900,00 | R\$ 1.472.400,00 |
| VALOR GLOBAL |  |          |               | R\$ 1.472.400,00 |

2.3.3. Esse valor representa uma estimativa realista e aderente ao mercado, considerando-se os custos médios praticados em contratações similares.

## 2.4. Justificativa da Escolha da Mediana

2.4.1. A escolha da mediana como critério para determinação do preço estimado está fundamentada em diretrizes do Tribunal de Contas da União (TCU), que recomenda essa metodologia para evitar que valores atípicos ou discrepantes distorçam a análise de viabilidade econômico-financeira da contratação.

2.4.2. A jurisprudência do TCU destaca que o uso da mediana minimiza o risco de sobrepreço e superfaturamento, assegurando maior equilíbrio e razoabilidade na formação do valor estimado para contratações públicas.

2.4.3. O Documento de Formalização da Pesquisa de Preços (DFPP) contém toda a fundamentação e registros detalhados do processo de levantamento de preços, garantindo transparência e rastreabilidade.

2.4.4. Além disso, a metodologia da mediana foi adotada em consonância com o princípio da economicidade, previsto no art. 11, inciso III, da Lei nº 14.133/2021, garantindo que o valor estimado não onere indevidamente os cofres públicos, sem comprometer a qualidade e eficiência do serviço a ser contratado.

## 2.5. Compatibilidade com a Previsão Orçamentária

2.5.1. A Defensoria Pública do Estado do Maranhão já possui previsão orçamentária para a contratação da plataforma digital de conciliação e mediação online, garantindo que a despesa está contemplada dentro dos limites financeiros disponíveis para o exercício vigente.

## 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

### 3.1 Solução SaaS de conciliação e mediação online:

3.1.1 A solução deverá automatizar o fluxo do procedimento de conciliações e mediações online permitindo o recebimento do caso, triagem, agendamento, envio de notificações, criação do link da audiência 'online' para videoconferência, lembretes de agendamentos, chat, upload e download de documentos, edição de termos, assinatura eletrônica avançada, encaminhamento de link para visualização para assinatura, por e-mail, SMS ou Whatsapp, relatórios gerenciais e operacionais, avaliação e pesquisas de satisfação.

## 4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### 4.1 Instituição

4.1.1 A plataforma deverá conter funcionalidades que permitam as seguintes parametrizações:

4.1.1.1 Permitir a Inclusão do nome da instituição, identificada em documentos, comunicações, notificações, contas e páginas da plataforma;

4.1.1.2 Configuração da identidade visual da instituição com inclusão do logotipo da instituição;



4.1.1.3 Campo para seleção de todos os fusos horários brasileiros adequados ao horário adotado pela instituição para a realização de atos;

4.1.1.4 Permitir a opção padrão de comunicação das partes, isoladamente ou múltipla, entre SMS, whatsapp e e-mail;

4.1.1.5 Permitir a padronização de duração das sessões de conciliação/mediação;

## 4.2 Unidades

4.2.1 A plataforma deverá permitir a criação, edição ou exclusão de unidades administrativas da instituição.

4.2.2 A permissão para criação, edição ou exclusão de unidades administrativas serão concedidas apenas às contas de administradores gerais

4.2.3 A plataforma deverá limitar o acesso de administradores locais apenas aos processos alocados em sua respectiva unidade administrativa.

4.2.4 A plataforma conterá campo de busca para localização das unidades administrativas no mínimo e obrigatoriamente pelo campo “nome” da unidade administrativa.

4.2.5 Administradores locais terão acesso a dados de processo exclusivamente ligados à unidade administrativa a que estejam vinculados.

## 4.3 Contas de usuários

4.3.1 A plataforma deverá possuir contas de usuários com os seguintes perfis:

4.3.1.1 administrador geral;

4.3.1.2 administrador local;

4.3.1.3 mediador/conciliador;

4.4.1.4 partes;

4.4.1.5 representantes.

## 4.4 Das contas de administradores gerais

4.4.1 Os administradores gerais são contas de usuário com gestão de todas as unidades administrativas da instituição e deterão os seguintes poderes:

4.4.1.1 Criar, excluir e alterar contas de outros usuários e atribuir poderes administrativos às respectivas contas;

4.4.1.2 Criar, excluir e alterar audiências de mediação e conciliação e transferir sessões de audiências de conciliação a outros mediadores ou conciliadores;

4.4.1.3 Visualizar e gerenciar o calendário de mediadores e unidades, podendo imprimir a pauta mensal das audiências de todas as unidades, por unidade e por mediador/conciliador;

4.4.1.4 Visão gerencial e operacional de indicadores de desempenho de todas as unidades cadastradas;

4.4.1.5 Realizar o cadastramento em lote ou individualizados de casos através do envio de planilha formato XLSX e em layout pré-formatado;

4.4.1.6 Personalizar a plataforma incluindo o logotipo da instituição;

4.4.1.7 Visualização, edição e exclusão de todos os documentos adicionados à plataforma (por exemplo: carta convite, termos e minutas) de todas as unidades cadastradas.

#### 4.5 Das contas de administradores locais

4.5.1 Os administradores locais são contas de usuário com gerenciamento apenas das unidades administrativas e contas de usuários locais a(s) qual(is) aos quais estão vinculados e deterão os seguintes poderes:

4.5.1.1 Criar, excluir e alterar contas de outros usuários locais e atribuir poderes administrativos das unidade(s) a qual(is) esteja(m) vinculados;

4.5.1.2 Criar, excluir e alterar audiências de mediação e conciliação das unidade(s) a qual(is) esteja(m) vinculados;

4.5.1.3 Incluir e excluir representantes e partes, de casos cadastrados, das unidade(s) a qual(is) esteja(m) vinculados;

4.5.1.4 Transferir individualmente as sessões de audiências de mediação a outros mediadores ou conciliadores das unidades administrativas vinculadas;

4.5.1.5 Visão gerencial, operacional e de indicadores de desempenho da respectiva unidade e desempenho de contas de mediadores / conciliadores.

4.5.1.6 Visualizar e gerenciar os calendários de mediadores / conciliadores da(s) unidade(s) local(is).

4.5.1.7 Realizar o cadastramento em lote ou individualizados de casos através do envio de planilha formato XLSX e em layout pré-formatado;

4.5.1.8 Visualização, edição e exclusão de todos os documentos adicionados à plataforma (por exemplo: carta convite, termos e minutas) da(s) unidade(s) a qual(is) esteja(m) vinculados.

#### 4.6 Contas de mediadores e conciliadores

4.6.1 Contas de Mediadores e conciliadores são contas locais com atribuição dos seguintes poderes:

4.6.1.1 Acesso aos dados relativos às sessões de mediação e conciliação para as quais foram designados por administradores gerais ou locais

4.6.1.2 Acesso aos dados identificadores das partes: nome, telefone, e-mail e outros dados cadastrados apenas dos casos designados às suas respectivas contas.

#### 4.6.1.3 Inclusão e edição de termos e outros documentos

4.6.1.4 Permitir redesignação de sessões de mediação e conciliação para os processos aos quais estejam designados

4.6.1.5 Permitir aos mediadores e conciliadores a inserção de datas e horários de sua disponibilidade de trabalho para visualização pelos administradores locais e gerais.

4.6.1.6 O mediador poderá criar casos individuais que estarão acessíveis apenas às suas contas.

### 4.7 Conta das partes

4.7.1 As partes são os requerentes, requeridos e eventuais terceiros, pessoa física ou jurídica, interessados em participar do caso de mediação e conciliação.

4.7.2 A plataforma deve permitir que o cadastro das partes seja feito no sistema individualmente pelo servidor da instituição ou em lote, através da importação de dados preexistentes em planilhas.

4.7.3 A plataforma deverá bloquear cadastro das partes que não contenham a inclusão de dados obrigatórios nos seguintes campos:

4.7.3.1 Nome completo ou razão social

4.7.3.2 E-mail de cadastro e contato ou telefone

### 4.8 Da conta dos representantes

4.8.1 Os representantes são os procuradores das partes ou prepostos que integram o processo.

4.8.2 A plataforma deve permitir que o cadastro dos representantes seja feito individualmente ou em lote, através da importação de dados pré-existent em planilhas.

### 4.10 Carta convite

4.10.1 A plataforma deverá possibilitar a inclusão de biblioteca com modelos de textos padronizados de carta convite adequados a cada fase processual (Pré-processual ou Processual) e definidos por cada unidade administrativa da instituição.

4.10.2 A ferramenta deverá permitir a personalização da comunicação visual (inclusão de Logos) e escrita, da instituição contratante e de suas respectivas unidades.

### 4.10 Termos e minutas

4.10.1 A plataforma deverá permitir a inclusão de biblioteca de termos e minutas, com textos padronizados adequados e customizáveis por cada unidade da instituição com controle de acesso a cada usuário, permitindo a inclusão de variáveis para preenchimento automático dos termos e minutas, dos arquivos editados na plataforma.

4.10.2 A plataforma deverá permitir ao mediador ou conciliador, durante a realização da audiência/sessão, o acesso à biblioteca de termos e minutas, podendo editar seu texto.

4.10.3 Utilização de documento externo: utilização de outro documento elaborado de modo externo à plataforma nos formatos:

4.10.3.1 PDF;

4.10.3.2 DOC;

4.10.3.3 ODT;

4.10.3.4 DOCX.

4.10.4 Com o documento pronto, o mediador poderá enviá-lo para assinatura ou aprovação eletrônica das partes envolvidas via e-mail, whatsapp ou SMS.

4.10.5 A plataforma deverá carregar automaticamente todos os dados das partes cadastradas necessárias para o envio do documento para assinatura.

#### 4.11 Cadastro de casos

4.11.1 A plataforma deverá permitir a criação de casos individualizados por administradores-gerais, administradores locais e mediadores ou em lote por administradores-gerais e administradores locais, por meio de upload de arquivo em layout padronizado em formato XLSX e ODS.

4.11.2 A plataforma deverá gerar o número do caso, em numeração sequencial.

4.11.3 A plataforma deverá conter funcionalidade que permita a busca de casos cadastrados pelos no mínimo e obrigatoriamente pelos seguintes campos:

4.11.3.1 Número do caso

4.11.3.2 Nome das partes

4.11.3.3 Número de documento das partes (CPF ou CNPJ)

4.11.4 A plataforma deverá efetuar o processamento da criação de casos, sem interrupção do funcionamento de outras funções da plataforma.

4.11.5 A plataforma realizará validações dos dados nos dados inseridos para garantir que a formatação dos campos de e-mail, telefones e CPF ou CNPJ quando da inclusão de casos individuais, impedindo a conclusão do cadastro de casos enquanto não preenchidos.

4.11.6 A plataforma deverá, quando do cadastramento de casos em lote, efetuar a validação do preenchimento dos requisitos mínimos para o cadastro: campos de e-mail, telefones e CPF ou CNPJ de casos e emitir relatório quanto ao êxito ou falha do cadastramento.

#### 4.12 Calendário

4.12.1 A plataforma permitirá a consulta de calendário de sessões disponíveis de cada unidade.

4.12.2 A plataforma disponibilizará agenda que permita registrar todos os eventos relacionados às atividades de audiência “online”.

## 5. FUNCIONALIDADES

### 5.1 Painel operacional geral

5.1.1 A plataforma deverá conter painel operacional contendo no mínimo e obrigatoriamente:

5.1.1.1 Função de busca de casos utilizando-se dos seguintes campos;

5.1.1.1.1 Número de caso

5.1.1.1.2 Número do processo

5.1.1.1.3 Nome da(s) parte(s)

5.1.1.1.4 Documento da(s) parte(s)

5.1.1.2 Seletor de unidades administrativas para pesquisa por unidade

5.1.1.3 Calendário para pesquisa por data

5.1.2 Adicionalmente o painel operacional deverá conter os seguintes filtros para pesquisa:

5.1.2.1 Lista de processos cadastrados

5.1.2.2 Processos em triagem

5.1.2.3 Processo com agendamento pendente

5.1.2.4 Processo ainda sem confirmação de aceite pelo mediadores

5.1.2.5 Audiências agendadas

5.1.2.6 Acordos pendentes de assinatura pelas partes e mediadores

5.1.2.7 Acordos concluídos

5.1.2.8 Audiências “sem acordo”

5.1.2.9 Processos cancelados

### 5.2 Painel operacional do caso

5.2.1 Linha do tempo com marcação do status do caso, sendo no mínimo e obrigatoriamente:

5.2.1.1 Iniciado;

5.2.1.2 Adesão a Sessão;

5.2.1.3 Acordo.

5.2.2 Notificações e comunicações com as instruções e links de acesso com direcionamento de ação para os usuários para a tomada de ações pendentes.

5.2.3 Visualização de todas as contas participantes do caso, incluindo representantes.

5.2.4 Funcionalidade para edição, adição e substituição de partes, representantes e mediadores/conciliadores.

5.2.5 Campo para anotações.

5.2.6 Valor da Causa.

5.2.6.1A plataforma deverá permitir a edição dos dados do caso.

### 5.3 Sobre o caso

5.3.1 Seção contendo dados de natureza do caso (processual ou pré-processual), a unidade a qual está vinculado, anotações e partes, que poderão ter seus dados atualizados.

### 5.4 Agendamento

5.4.1 A plataforma deverá conter funcionalidade de visualização de todos os agendamentos realizados para o caso.

5.4.2 Adicionalmente deverá permitir o cadastro individualizado de novos agendamentos para o caso.

5.4.3 A plataforma deverá enviar automaticamente a carta convite por e-mail, SMS ou whatsapp para as partes envolvidas a partir do agendamento da sessão e indicar, na agenda do mediador, esta sessão.

### 5.5 Carta convite

5.5.1 A plataforma deverá possuir funcionalidade de envio da carta convite, diretamente pela plataforma.

5.5.2 A plataforma deverá armazenar cópia do conteúdo da carta convite enviada às partes.

5.5.4 Do envio de cartas convite

5.5.4.1 A plataforma conterá a funcionalidade de envio de carta convite no mínimo e obrigatoriamente pelos seguintes meios:

5.5.4.1.1 SMS

5.5.4.1.2 Whatsapp

5.5.4.1.3 E-mail

### 5.6 Documentos

5.6.1 A plataforma deverá possuir as seguintes funcionalidades:

5.6.1.1 Editor de texto online possibilitando a estilizando, inclusão de imagens, links, e vídeos.

5.6.1.2 Funcionalidade de upload de documento(s) com extensões PDF, ODT ou DOCX, e

possibilitar a edição dos documentos nos formatos DOC e DOCX.

5.6.1.3 Envio de solicitação para assinatura eletrônica avançada de termos de acordo ou ata de sessões de audiência online.

5.6.2 Os documentos adicionados ou originários na plataforma deverão estar disponíveis para visualização e download pelas partes, mediadores, representantes participantes do caso, e administradores locais e gerais, conforme nível de acesso definido pela instituição.

5.6.3 A exclusão de documentos apenas será permitida aos administradores gerais e locais vinculados à unidade administrativa.

## 5.7 Audiência/sessão online por videoconferência

5.7.1 A plataforma deverá possuir recurso de videoconferência para a realização de audiências (sessões) online, com a participação das partes, representantes, interessados e mediadores/conciliadores.

5.7.2 A plataforma deverá disponibilizar link de acesso à videoconferência aos mediadores e conciliadores com poderes de moderação quanto aos demais envolvidos.

5.7.3 O mediador poderá desconectar um participante da sessão de videoconferência.

5.7.4. Possibilidade de obter gravação e/ou transcrição da sessão.

5.7.5 A plataforma deverá permitir ao Mediador e Conciliador a criação de salas (breakout room) alternativas para reuniões online em paralelo às sessões principais, e permitir a seleção dos participantes.

5.7.6 O mediador deverá ter visão de todas as salas alternativas criadas, com identificação dos participantes, em cada uma das salas, registro de duração de cada uma das salas alternativas.

5.7.7 A plataforma deverá conter funcionalidades que permitam a convocação pelo mediador (retorno forçado) dos participantes das salas alternativas, à sala principal.

5.7.8 A plataforma deverá possuir recurso de chat para que os participantes possam enviar mensagens e incluir documentos em formato pdf, docx, doc, xls, xlsx, jpg, png, txt. O histórico do chat ficará disponível na aba de Documentos, apenas para os participantes da sessão virtual.

5.7.9 A plataforma permitirá o compartilhamento de tela durante a audiência online.

5.7.10 A plataforma deverá possibilitar a ocorrência das sessões 'online' reuniões deverão ocorrer via aplicação web (navegadores ou aplicativos), sendo acessível por computador 'desktop', smartphone, notebook ou tablets.

5.7.11 A plataforma deverá gerar link de acesso à sessão de videoconferência sendo possível enviá-lo a terceiros por WhatsApp, E-mail e SMS. Para que o link gerado pela plataforma possa ser enviado por SMS, este deverá conter no máximo 165 caracteres.

5.7.12 A plataforma deverá registrar e exibir o tempo de duração da sessão de videoconferência.

5.7.13 A plataforma deverá conter função de desfoque do fundo de tela do participante.

5.7.14 A plataforma deverá emitir um relatório de presença dos participantes da videoconferência, contendo, horário de início e término, além de dados sobre a conexão das partes, sendo disponibilizado na aba de Documentos.

## 5.8 Gravações

5.8.1 As audiências (sessões) online deverão ser gravadas em formato de vídeo, possibilitando aos mediadores ou conciliadores a interrupção da gravação e retomada.

5.8.2 As gravações deverão ser armazenadas em nuvem e acessíveis apenas aos administradores locais e administradores-gerais, ou conforme a política da instituição.

## 5.9 Termos e documentos

5.9.1 A plataforma disponibilizará ferramenta para inclusão de modelos de termos de acordo, não-acordo ou redesignação de audiência que poderão ser distintos para cada unidade administrativa da instituição.

5.9.2 A plataforma deverá possuir funcionalidade de importação de modelos de termos nos formatos PDF, DOC, ODT e DOCX.

5.9.3 A plataforma deverá possuir a funcionalidade de edição de textos online dispensando o uso de editores de texto externos, e permitir a inclusão de links, imagens e vídeos nestes documentos.

5.9.4 A plataforma deverá possuir a funcionalidade envio do termo ou documento para assinatura eletrônica avançada das partes envolvidas por e-mail, whatsapp ou SMS.

5.9.5 A plataforma carregará automaticamente os dados das partes, quando do momento do envio, dispensando a nova inserção de dados de contato pelo mediador.

5.9.6 A plataforma oferece recurso de inserção de signatários padrão, isto é, a inclusão facilitada de signatários recorrentes.

## 5.10 Assinatura eletrônica avançada

5.10.1 A plataforma contemplará as seguintes funcionalidades relativas à assinatura dos documentos.

5.10.2 Permitir a assinatura eletrônica avançada do Termo de Audiência (acordo, não acordo ou redesignação) e de outros documentos sem a necessidade de E-CPF ou certificado digital, em conformidade com a Medida Provisória 2.200-2/2001, e Lei 14.063 / 20.

5.10.3 Carimbo da trilha de auditoria com o certificado digital ICP-Brasil.

5.10.4 Confidencialidade de cada documento será duplamente criptografado com o algoritmo de cifra AES-256.

# 6. FORMULÁRIO PÓS AUDIÊNCIA/ SESSÃO ONLINE - MEDIADORES E CONCILIADORES

6.1 Concluída a sessão 'online' a plataforma deverá submeter aos mediadores e conciliadores,



formulário com questões, com o objetivo de coletar dados adicionais sobre os atos realizados e a qualidade dos serviços da plataforma.

6.2 A plataforma deverá gerar relatórios gerenciais (dashboard) com base nas respostas apresentadas no formulário de pós sessão.

6.3 Pesquisa de satisfação – partes

6.3.1 Após a realização da audiência (sessão) online o usuário, ao sair, deverá ser encaminhado para uma tela de pesquisa de satisfação atribuindo notas a qualidade dos serviços disponíveis em escala de 0 (zero) a 10 (dez).

## **7. RELATÓRIOS DE RESULTADOS**

7.1 A plataforma emitirá relatório operacional (dashboards) com dados sobre a operação contendo no mínimo e obrigatoriamente, geral ou por unidade:

7.1.1 Status da quantidade de processos;

7.1.2 Status das audiências pautadas;

7.1.3 Status das audiências futuras;

7.1.4 Status dos processos pendentes de agendamento de audiências;

7.1.5 Status da quantidade de audiências realizadas;

7.1.6 Status da quantidade de audiências redesignadas;

7.1.7 Status dos processos com acordo;

7.1.8 Status de processos sem acordo;

7.1.9 Status da quantidade de audiências não realizadas;

7.1.10 Status com o total em reais de acordos celebrados no período;

7.1.11 Status da quantidade de processo com assinatura pendente com termo de audiência (com ou sem acordo);

7.1.12 Aba contendo extrato dos casos cadastrados na plataforma, por período, contendo as seguintes informações: ID do caso, natureza, unidade, número do processo, solicitante, solicitado, mediador/conciliador, com ou sem acordo e o link do documento produzido na sessão.

7.2 Relatórios analíticos

7.2.1 A Plataforma contará com relatórios analíticos com dados acerca de cada unidade administrativa da instituição, contendo, no mínimo:

7.2.1.1 Assinaturas e Aprovações pendentes: dentro do período selecionado, por unidade ou unidades administrativas e/ou status selecionado do processo.

#### 7.2.1.2 Audiências agendadas.

7.2.1.3 A plataforma deverá conter a funcionalidade de emissão de analítico com os seguintes dados e critérios:

7.2.1.3.1 Número dos processos;

7.2.1.3.2 Nomes dos requerentes;

7.2.1.3.3 Nomes dos requeridos;

7.2.1.3.4 Status atual do processo;

7.2.1.3.5 Data de upload do processo;

7.2.1.3.6 Mediadores responsáveis;

7.2.1.3.7 Processo teve acordo (sim/não);

7.2.1.3.8 Data do acordo;

7.2.1.3.9 Quantidade de assinaturas necessárias.

7.2.2 A plataforma deve permitir a extração do relatório no mínimo em formato, XLS, com possibilidade de filtro por período (data) e unidades, os gráficos poderão ser exportados no formato PNG.

## 8. TREINAMENTO

8.1 A contratada deverá possuir estrutura e ambiente de treinamento para capacitação de usuários, contendo no mínimo e obrigatoriamente:

8.1.1 Treinamento inicial: a contratada disponibilizará na plataforma aba de treinamento online adequada aos servidores da instituição e agenda de treinamento a ser organizada com a instituição, com conteúdo específico sobre configuração e uso da ferramenta.

8.1.2 Treinamentos para aprimoramento profissional: adicionalmente ao treinamento inicial dos servidores indicados pela instituição, a contratada publicará agenda de treinamento para mediadores e conciliadores, com conteúdos envolvendo os melhores procedimentos da prática de mediação e conciliação online durante o período contratado.

8.1.3 O plano de treinamento ocorrerá em até 15 (quinze) dias úteis contados da adjudicação.

## 9. SUPORTE TÉCNICO

9.1 A Contratada disponibilizará suporte técnico por meio de:

09.1.1 Whatsapp

09.1.2 Atendimento por Chatbot

### 09.1.3 E-mail

9.2 O horário de atendimento do suporte técnico será de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, horário de Brasília, excluindo-se os feriados nacionais.

9.3 A contratada irá dispor de time especializado em sucesso do cliente, permitindo acesso direto da instituição a profissionais dedicados à operação, aptos a sanar dúvidas, priorizar demandas, identificar oportunidades de melhoria e realizar treinamentos especializados.

9.4 A plataforma deverá possuir central eletrônica de suporte aos usuários, videoteca com vídeos instrutivos sobre o uso da ferramenta, repertório de perguntas e respostas sobre temas frequentes (FAQs).

9.5 A contratada disponibilizará canal de ouvidoria para tratamento de demandas não respondidas após atendimento em primeiro nível.

## 10. DISPOSIÇÕES TÉCNICAS GERAIS

10.1 A plataforma deverá operar em atendimento às disposições da resolução 358 de 2 de dezembro de 2020, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), sendo o seu código fonte auditável pelo Conselho Nacional de Justiça e ou Instituição contratante, conforme o Art. 1º, §2º da resolução.

## 11. PARADAS PROGRAMADAS PARA ATUALIZAÇÃO

11.1 As paradas programadas ocorrerão em horário não útil e previamente comunicada aos contratantes.

## 12. COMPATIBILIDADE

12.1 A plataforma será compatível com os seguintes navegadores e sempre a versão mais atual:

12.1.1 Chrome

12.1.2 Mozilla Firefox

12.1.3 Edge

12.1.4 Opera

## 13. MOBILIDADE

13.1 A plataforma será acessível por desktop, notebook, celular e tablet.

## 14. INTERCÂMBIO ELETRÔNICO DE DADOS (EDI)

14.1 A plataforma será integrável aos sistemas de armazenamento de dados do contratante, para

automação da retirada de base, encaminhamento e retorno de informações. Deverá possuir tecnologia Web Service, para garantir a transferência dos dados através de protocolos de comunicação com os sistemas de gestão da instituição contratante.

## **15. REQUISITOS DE SEGURANÇA**

15.1 Todos os dados relativos às partes serão armazenados em conformidade com a Lei 13.853 / 2019 – Lei geral de proteção de dados.

## **16. DISASTER RECOVERY**

16.1 A contratada deverá manter cópias de segurança em ao menos 1 (um) local diverso.

## **17. POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

17.1 A contratada comprovará a existência de Política de Segurança da Informação segundo instruções da norma ABNT NBR ISO/IEC 27002:2005 e abordando os seguintes aspectos no mínimo e obrigatoriamente:

17.1.1 Integridade: garantia de que a informação seja mantida em seu estado original, visando protegê-la, na guarda ou transmissão, contra alterações indevidas, intencionais ou acidentais.

17.1.2 Confidencialidade: garantia de que o acesso à informação seja obtido somente por pessoas autorizadas.

17.1.3 Disponibilidade: garantia de que os usuários autorizados obtenham acesso à plataforma.

17.2 A contratada deverá apresentar o manual de Política de Segurança da Informação no ato da assinatura do contrato

## **18. IDIOMA**

18.1 A plataforma apresenta textos exclusivamente no idioma português.

## **19. DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **19.1 Compatibilidade**

19.1.1 As novas versões e/ou atualizações manterão a compatibilidade com o sistema inicialmente entregue, em conformidade com o cenário tecnológico disponibilizado pela contratante.

### **19.2 Recuperação de senha**

23.2.1 A plataforma possui funcionalidade para recuperação e alteração de senhas individuais,

sem necessidade de intervenção dos administradores locais ou gerais.

### **19.3 Auditoria**

19.3.1 A plataforma permite auditoria com registro de todas as atividades realizadas pelos Endereço (Número IP) do dispositivo utilizado para acesso.

19.3.2 Os registros deverão ser disponibilizados aos usuários autorizados pela instituição mediante requerimento à contratada.

## **20. SAÚDE, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE**

20.1 A contratação não possui aspectos relevantes que justifiquem o atendimento à requisitos relacionados à saúde, segurança e meio ambiente.

## **21. DA GARANTIA**

21.1 Não será exigida garantia para execução do serviço.

## **22. DA VIGÊNCIA E POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO**

22.1. A vigência inicial deste contrato será de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da assinatura, conforme previsão editalícia. O contrato poderá ser prorrogado, mediante termo aditivo, por sucessivos períodos, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

## **23. DA SUBCONTRATAÇÃO**

23.1. Não será permitido a subcontratação total ou parcial dos serviços.

## **24. DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS**

24.1. A entrega do serviço será considerada efetivada mediante a disponibilização do ambiente SaaS funcional, com as licenças de uso em produção, no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de recebimento da Ordem de Serviço, expedida pelo Fiscal do Contrato, após a assinatura contratual.

24.2. Considerando a realização de Prova de Conceito (PoC) anterior à contratação, nos termos do Item 32 deste Termo de Referência, em que foi verificada a aderência mínima exigida de 90% (noventa por cento) aos requisitos técnicos e funcionais previstos no Termo de Referência, fica dispensada a exigência de recebimento provisório e definitivo, nos termos do art. 140 da Lei nº 14.133/2021, aplicável aos serviços em que a execução contratual é validada tecnicamente de forma prévia e direta.

24.3. O início da vigência da prestação dos serviços ocorrerá no momento da ativação efetiva da solução, conforme registrado pelo Fiscal do Contrato, acompanhado de relatório técnico que ateste a

disponibilidade e o funcionamento do sistema em ambiente real de produção.

24.4. Eventuais falhas ou inconformidades na execução do serviço, após sua ativação, serão objeto de registro pelo Fiscal Técnico e ensejarão a aplicação das penalidades contratuais cabíveis, sem prejuízo da exigência de correção imediata pela contratada, nos prazos estipulados no contrato.

24.5. A disponibilização das licenças de uso será considerada aceita desde que esteja em plena conformidade com as especificações do Termo de Referência, do edital e da proposta da contratada, devidamente verificada pelo Fiscal do Contrato no ato de ativação do serviço.

24.6. A entrega e ativação do serviço deverá ocorrer em dias úteis, no horário entre 8h e 17h, com acompanhamento e validação técnica por servidor designado pela DPE/MA.

24.7. A aceitação funcional do sistema não exime a contratada das responsabilidades legais e contratuais pela continuidade, estabilidade, segurança e qualidade do serviço prestado, conforme cláusulas de garantia e níveis de serviço (SLA) definidos neste instrumento.

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

25.1 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.

25.2 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.

25.3 As comunicações entre a DPE-MA e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se preferencialmente o uso de mensagem eletrônica para esse fim;

25.4 A DPE-MA poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato;

25.5 Fiscalização

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

## **26. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

26.1 Executar os serviços através de profissionais qualificados, conforme necessidades;

26.2 Garantir a execução total dos serviços dentro dos padrões técnicos pertinentes, responsabilizando-se pelo atendimento dos referidos padrões caso não tenham sido atingidos;

26.3 Apresentar cronograma de execução, visando a programação das diversas fases dos serviços;

26.4 Atender as solicitações de serviços da CONTRATANTE, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controles administrativos, cronogramas de execução que venham a ser estabelecidos;

26.5 Manter a CONTRATANTE permanentemente informada sobre o andamento dos serviços, indicando o estado e progresso desses serviços e eventuais irregularidades que possam prejudicar sua execução;

26.6 Manter sigilo sobre as informações processadas;

26.7 Responder por quaisquer despesas que decorram da prestação dos serviços, inclusive encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, sociais, custos com transportes de pessoal, equipamentos e materiais, sendo ainda responsável por quaisquer outros custos decorrentes da execução do contrato;

26.8 Elaborar relatórios de acompanhamento de execução e finais de conclusão de serviços;

26.9 Indicar um profissional para atuar como Preposto da empresa que será o responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto a CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual, além de tratar das questões relativas à execução do contrato e ao faturamento;

26.10 Comparecer, mediante seu Preposto, em todas as reuniões em que for convocado na sede do órgão CONTRATANTE, exceto quando existir acordo quanto a definição de outro local;

26.11 Prestar as informações e os esclarecimentos sempre que necessário referente aos serviços contratados, atendendo a todas as solicitações da CONTRATANTE;

26.12 Corrigir eventuais falhas na execução dos serviços caso venha a ser comunicada pela CONTRATANTE nesse sentido, conforme especificado neste termo de referência;

26.13 Responder por quaisquer danos causados à CONTRATANTE e/ou terceiros durante a execução dos serviços, sempre que forem decorrentes de negligência, imperícia ou omissão de sua parte;

26.14 Dar ciência imediata e por escrito à CONTRATANTE sobre qualquer anormalidade que verificar na execução do objeto contratual, conforme especificado neste termo de referência.

26.15 Possuir, em seu quadro de funcionários, profissionais com qualificação técnica, os quais serão responsáveis pela confecção do Plano de Instalação, execução da instalação e configuração da solução integrada ao ambiente da CONTRATADA, bem como fornecimento dos serviços de banco de horas de consultoria e capacitação.

## **27. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

27.1 Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA, todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução do contrato;

27.2 Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre quaisquer irregularidades observadas na execução do contrato;

27.3 Nomear gestor para acompanhamento e fiscalização da execução contratual;

27.4 Instituir equipe técnica para acompanhamento e validação dos serviços contratados;

27.5 Conferir toda documentação gerada e apresentada durante a execução do contrato, efetuando o seu ateste quando em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos no contrato.

## **28. DAS SANÇÕES**

28.1 Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme as seguintes condições:

28.1.1 Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;

28.1.2 Multa moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado;

28.1.3 Multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

28.1.4 Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;

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

28.1.6 Impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

28.1.7. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.

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

28.2.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

28.2.2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

28.2.3. der causa à inexecução total do contrato;

28.2.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

28.2.5. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

28.2.6. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação,



quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

28.2.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

28.2.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou execução do contrato;

28.2.9. fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

28.2.10. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

28.2.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;

28.2.12. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

28.3. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas acima descritas as seguintes sanções:

28.3.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei);

28.3.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas 28.2.2, 28.2.3, 28.2.4, 28.2.5, 28.2.6 e 28.2.7 do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §4º, da Lei);

28.3.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas 28.2.8, 28.2.9, 28.2.10, 28.2.11 e 28.2.12 do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas 28.2.2, 28.2.3, 28.2.4, 28.2.5, 28.2.6 e 28.2.7, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei);

28.4. A aplicação das sanções previstas no Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante (art. 156, §9º)

28.5. Todas as sanções previstas no Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º).

| TABELA DE IRREGULARIDADES |      |                             |                     |            |
|---------------------------|------|-----------------------------|---------------------|------------|
| ITEM                      | AÇÃO | PRAZO PARA<br>REGULARIZAÇÃO | MEDIDA<br>CORRETIVA | BASE LEGAL |

|    |   |  |                                 |                    |
|----|---|--|---------------------------------|--------------------|
| 01 | Descumprimento da Ordem de Serviço/Fornecimento | Imediato   | Emissão de Termo de Advertência | Lei Federal 14.133 |
| 02 | Entrega não compatível com o licitado           | No máximo 15 dias úteis contados da data de identificação da irregularidade. | Emissão de Termo de Advertência | Lei Federal 14.133 |

| TABELA SEQUENCIAL DE AÇÕES/SANÇÕES            |   |  |
|---|---|--|
| DESCRIÇÃO                                     | Tempo de atraso para início do atendimento e solução dos chamados | Sanções Administrativas Previstas                    |
| TEMPO DE ATRASO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO    | Tempo de atraso $\leq$ 4h   | Aceitável  |
|   | Tempo de atraso $>$ 4h  | Multa de 2% sobre o valor total da ordem de serviço. |
| TEMPO DE ATRASO PARA CONCLUSÃO DO ATENDIMENTO | Tempo de atraso $\leq$ 24h  | Aceitável  |
|   | Tempo de atraso $>$ 24h   | Multa de 5% sobre o valor total da ordem de serviço. |

28.5.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157). A somatória de multas aplicáveis de acordo com este Contrato não poderá ultrapassar o limite de 30% do seu valor anual.

28.5.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º).

28.5.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

28.6. 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.

28.7. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º):

28.7.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

28.7.2. as peculiaridades do caso concreto;

28.7.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

28.7.4. os danos que dela provierem para a Contratante;

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

28.8. 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 (art. 159)

28.9. 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 Contrato 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 (art. 160);

28.10. A Contratante deverá, no prazo máximo 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. (Art. 161)

28.11. 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 14.133/21.

## **29. DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO**

29.1. Os bens permanentes fornecidos serão acompanhados e fiscalizados por colaboradores da DPE. Caberá a esse fiscal, resolver as situações que surgirem no decorrer da execução contratual, registrando todas as ocorrências relacionadas com a execução do Contrato, determinando o que for necessário e regularizando as falhas que possam acontecer ou, comunicar aos seus superiores quando a providência ultrapassar os limites de sua competência, conforme o disposto no Art. 117, da Lei nº 14.133/2021.

29.1.1. Ficam definidos os fiscais na seguinte ordem:

29.1.1.1. Fiscal Gestor: Ricardo Corrêa Lemos, matrícula: 1577477

29.1.1.2. Fiscal Administrativo: Gustavo Henrique Vieira Sousa Silva, matrícula: 2749422

29.1.1.3. Fiscal Técnico: João Carlos Rodrigues Ribeiro, matrícula: 2744118

29.2. A Contratada designará de maneira formal um representante para responder perante o Contratante pela execução do Contrato.

29.3. O fiscal deverá atestar a Nota Fiscal/Fatura, quando comprovada de forma correta o fornecimento dos materiais, onde viabiliza o pagamento.

29.4. A Fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade e, na sua ocorrência, não implica corresponsabilidade da DPE, dos seus empregados, prepostos ou contratados.

### **30. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

31.1. A contratação será atendida pelo seguinte programa de trabalho: **03.092.0623.2656.023621**

### **31. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

31.1. Em conformidade com o disposto no art. 33, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, o critério de julgamento a ser adotado para a seleção da proposta mais vantajosa será o de menor preço global. A contratação será realizada por meio da modalidade Pregão Eletrônico, nos termos da legislação vigente, visando assegurar a ampla competitividade, a eficiência na seleção da proposta e a obtenção da melhor condição para a Administração Pública.

31.2. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

31.3 Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

31.4 Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

31.4.1 Apresentação de atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público e/ou privado comprovando ter desempenhado, de maneira satisfatória, atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto em questão;

31.4.2 Todos os atestados apresentados na documentação de habilitação deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome e cargo do declarante;

31.4.3 Apresentar declaração de que a solução proposta atende integralmente às especificações mínimas exigidas para o objeto licitado;

31.4.4 Apresentar declaração de que é proprietária ou parceira homologada junto ao fabricante do SaaS para comercializar a solução no Brasil. No caso de parceira, esta deverá apresentar documento emitido pelo fabricante com informações que permitam rastrear sua autenticidade, e que comprove tal relacionamento;

31.4.5 Possuir disponibilidade de Data Center ou 'Cloud Computing' com implantação da solução web integrada, objeto deste termo de referência, ou de solução similar. A infraestrutura deve garantir capacidade redundante e disponibilidade mínima de 99%, podendo ser comprovada por meio de certificações de segurança reconhecidas no mercado, tais como SOC, CSA, ISO27001, ISO27017, ISO27018, PCI ou equivalentes. Caso a solução utilize infraestrutura em nuvem pública, deve apresentar evidências técnicas que garantam a disponibilidade e segurança equivalentes às certificações mencionadas, podendo incluir SLAs de provedores e auditorias externas.

31.4.6 Apresentação da documentação legal para funcionamento da empresa;

### 31.5. DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

31.5.1. Certidão negativa de feitos sobre falência, expedida pelo distribuidor da sede da licitante.

31.5.2. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando: - índices de Liquidez Geral (ILG), Liquidez Corrente (ILC), e Solvência Geral (ISG) iguais ou superiores a 1 (um);

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

31.5.4. 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.

31.5.5. 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.

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

31.5.7. Entende-se por "na forma da lei":

- Quando S/A: balanço patrimonial devidamente registrado na Junta Comercial, e publicado em Diário Oficial e em jornal de grande circulação editado na localidade em que está situada a sede da companhia, conforme o caput e o §5º do art. 289 da Lei nº 6.404/76;

- Quando outra forma societária: balanço acompanhado de cópia do termo de abertura e de encerramento do Livro Diário do qual foi extraído, conforme art. 5º, §2º, do Decreto-Lei nº 486/69, autenticados pelo banco competente de Registro do Comércio, ou Termo de Opção, se a empresa for optante pelo regime de tributação do Imposto de Renda com base no lucro presumido;

- Adicionalmente, as empresas optantes pelo Sistema Público de Escrituração Digital (Sped) poderão apresentar o balanço patrimonial do exercício, acompanhado do comprovante de recibo de entrega da escrituração contábil digital respectiva.

### 31.6. DA JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DOS ÍNDICES EXIGIDOS NO SUBITEM

a) A Administração deve justificar a escolha dos índices contábeis eleitos no edital, atentando para que se estabeleça uma relação de pertinência com o objeto licitado, as condições e o prazo de execução, evitando exigências desarrazoadas e impertinentes.

b) Neste edital, foram escolhidos os seguintes índices econômico-financeiros para aferir a qualificação das licitantes:

- Índice de Liquidez Geral (ILG)  $\geq 1$
- Índice de Liquidez Corrente (ILC)  $\geq 1$
- Índice de Solvência Geral (ISG)  $\geq 1$

c) Estes índices são usualmente adotados em editais de licitação para demonstrar a boa situação financeira das empresas. Eles refletem a capacidade da empresa em cumprir com suas obrigações de curto e longo prazo.

d) O ILG demonstra a capacidade da empresa em liquidar seus compromissos de longo prazo. O ILC indica a capacidade de pagamento no curto prazo. E o ISG mede a capacidade de solvência geral da empresa.

e) Esses índices foram fixados em 1 pois este é o patamar mínimo aceitável para demonstrar que a empresa possui situação financeira suficiente para executar o contrato. Exigir índices acima de 1 seria desarrazoado e poderia restringir indevidamente a competitividade do certame.

f) Portanto, a escolha destes índices, devidamente justificada, visa aferir a capacidade econômico-financeira das licitantes de forma objetiva e proporcional ao objeto licitado, em atendimento ao art. 69 da Lei nº 14.133/2021.

## 32. PROVA DE CONCEITO (PoC)

32.1. Em observância ao princípio da seleção da proposta mais vantajosa e visando assegurar a efetiva aderência da solução ofertada aos requisitos técnicos e funcionais mínimos exigidos, a Defensoria Pública do Estado do Maranhão (DPE/MA) realizará Prova de Conceito (PoC), nos termos do presente item.

32.2. A PoC tem por finalidade avaliar, de forma prática e objetiva, a conformidade da solução ofertada com os requisitos descritos nos itens 4 (Especificações Técnicas), 5 (Funcionalidades), 6 (Formulário Pós-Audiência) e 7 (Relatórios de Resultados) deste Termo de Referência.

32.3. A Prova de Conceito (PoC) será realizada pelas licitantes que, a critério da Administração, necessitem demonstrar a conformidade técnica da solução ofertada, observada a ordem de classificação das propostas. A convocação será feita conforme a conveniência administrativa e a necessidade de verificação do atendimento aos requisitos mínimos estabelecidos neste Termo de

Referência, e a demonstração será realizada por videoconferência ou outro meio remoto previamente acordado com a equipe técnica da DPE/MA.

32.4. A empresa convocada deverá:

I – Disponibilizar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a convocação, credenciais de acesso temporário à plataforma ofertada, com ambiente funcional e pronto para testes;

II – Realizar a apresentação da solução à equipe técnica da DPE/MA, demonstrando o funcionamento integral dos requisitos exigidos;

III – Garantir que todos os recursos e funcionalidades exigidos estejam plenamente operacionais durante a PoC.

32.5. A solução será considerada aprovada se demonstrar aderência mínima de 90% (noventa por cento) aos requisitos técnicos e funcionais constantes dos itens 4, 5, 6 e 7 deste Termo de Referência, desde que tal percentual contemple, obrigatoriamente, as funcionalidades consideradas essenciais e estruturantes para a finalidade do contrato, conforme análise técnica da DPE/MA.

32.6. A DPE/MA terá o prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contadas da finalização da PoC, para avaliar a conformidade da solução apresentada e emitir parecer técnico conclusivo quanto à aprovação ou desclassificação da proposta.

32.7. A não realização da PoC no prazo estipulado, ou a demonstração incompleta ou insatisfatória dos requisitos obrigatórios, ensejará a desclassificação da licitante, nos termos do art. 59 da Lei nº 14.133/2021, por não atendimento às condições estabelecidas no Termo de Referência.

32.8. A PoC deverá ser realizada sem ônus para a Administração, e poderá ser gravada para fins de documentação e instrução processual, mediante aviso prévio à licitante.

### **33. DO PAGAMENTO**

33.1. Condições Gerais

33.1.1. A DPEMA pagará pela execução dos serviços previstos neste Termo de Referência, diante das seguintes condições:

33.1.1.1. O contratado entregará a nota fiscal junto à DPEMA acompanhada da seguinte documentação:

33.1.1.1.1. Comprovante da regularidade perante a Seguridade Social (INSS);

33.1.1.1.2. Comprovante da regularidade perante o FGTS;

33.1.1.1.3. Comprovante da regularidade perante o TST;

33.1.1.1.4. Comprovante da regularidade perante o Estado;

33.1.1.1.5. Comprovante da regularidade perante o Município;

33.1.1.2. Sobre o valor de cada parcela incidirão as retenções previstas em lei; para tanto, o contratado deverá fazer apenas destaque na nota fiscal.

33.1.1.3. Os pagamentos mensais relativos aos serviços poderão ser calculados proporcionalmente, caso a assinatura e início da vigência do instrumento contratual não coincidam com o primeiro dia do mês, situação que será repetida ao final da respectiva vigência.

33.1.2. Para fins de pagamento pelos serviços realizados, o contratado deverá apresentar a respectiva nota fiscal/fatura, acompanhada do pedido de pagamento e relatórios de produção:

33.1.2.1. O pagamento ocorrerá em parcelas, de acordo com a comprovação dos serviços previstos neste Termo de Referência, constando lista de entregáveis com a descrição de atividades realizadas;

33.1.2.2. O pagamento será realizado no prazo de até 15 (quinze) dias, os quais serão contados à vista do Termo de Recebimento Definitivo emitido pelo responsável da DPE/MA, após a apresentação da nota fiscal e conferência dos serviços prestados.

## **34. DO REAJUSTAMENTO**

34.1 Os valores referentes à contratação de subscrição de licença de uso de software para a gestão de atividades de conciliação e mediação de conflitos poderão ser reajustados, precedidos de solicitação tempestiva da CONTRATADA, utilizando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, na forma do art. 24 da Instrução Normativa nº 001/2019 do Ministério da Economia, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data limite para a apresentação da proposta, ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido.

## **35. CLÁUSULA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

35.1 Em virtude da vigência da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD”), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, fica estabelecido que:

35.1.1 A Contratada obriga-se a atuar em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como com as determinações de órgãos reguladores e fiscalizadores da matéria, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

35.1.2 O contrato não transfere a propriedade de quaisquer dados da DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO, de seus colaboradores e assistidos para a Contratada.

35.1.3 A Contratada tratará os dados pessoais a que tiver acesso em virtude do contrato apenas para a execução e na medida do necessário para atender as finalidades do objeto contratado.

35.1.4 A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO não autoriza a Contratada a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de dados, que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de dados pessoais objeto do Contrato.

35.1.5 A Contratada não poderá, sem autorização e/ou instruções prévias da DEFENSORIA



PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO, transferir ou, de qualquer outra forma, compartilhar e/ou garantir acesso aos Dados Pessoais ou a quaisquer outras informações a terceiros.

35.1.6 A Contratada deverá manter sigilo das operações de tratamento de dados pessoais que realizar em razão do contrato, bem como implementar medidas técnicas e administrativas necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente (físico ou lógico) utilizado por ela para o tratamento de dados pessoais seja estruturado de forma a atender aos requisitos de segurança, padrões de boas práticas de governança e princípios gerais previstos na legislação e nas demais normas regulamentares aplicáveis.

35.1.7 As obrigações de sigilo e processamento dos dados pessoais impostos à Contratada se estendem a seus prepostos e subcontratados (se autorizado em contrato), garantindo que o acesso aos dados pessoais somente seja concedido às pessoas designadas para executar as atividades descritas no Contrato e que estejam sob obrigação de confidencialidade com relação aos dados pessoais tratados.

35.1.8 A Contratada deverá realizar as atividades de tratamento de dados pessoais decorrentes do contrato segundo as instruções lícitas e documentadas fornecidas pela DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO; conforme a política de privacidade e proteção de dados pessoais da DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO; bem como da legislação pertinente à proteção de dados pessoais, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente causar à DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO e a terceiros, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

35.1.9 A Contratada responderá administrativa e judicialmente, sem prejuízo de eventual reparo a dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, que causar a terceiros, em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais decorrentes do contrato, por violação à legislação de proteção de dados pessoais e às instruções lícitas da DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO, bem como por violação da segurança, nos termos do Parágrafo único do Artigo 44 da LGPD.

35.1.10 A Contratada fica obrigada a garantir a segurança da informação prevista na LGPD, nas normas regulamentares pertinentes e no instrumento contratual, em relação aos dados pessoais, mesmo após o seu término.

35.1.11 A Contratada deverá notificar a DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, sobre exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de dados, bem como sobre reclamações e solicitações dos titulares de Dados Pessoais bem como intimações e notificações judiciais ou de outras autoridades públicas, que venha a receber em razão do contrato.

35.1.12 A Contratada se compromete a cooperar e a fornecer à DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO, no prazo estabelecido, todas as informações relacionadas ao tratamento de dados pessoais que estiverem sob sua custódia em razão do contrato e que sejam necessárias para responder às solicitações ou reclamações feitas com fundamento na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

35.1.13 A Contratada deverá notificar a DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO, por escrito e imediatamente após tomar ciência do fato, sobre a ocorrência de incidente de

segurança envolvendo dados pessoais tratados em razão do contrato. Essa notificação deverá conter, no mínimo:

35.1.13.1 Data e hora provável do incidente;

35.1.13.2 Data e hora da ciência pela contratada;

35.1.13.3 Relação dos tipos de dados afetados pelo incidente;

35.1.13.4 Número de titulares afetados e demais informações sobre os titulares envolvidos;

35.1.13.5 Indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes;

35.1.13.6 Os riscos relacionados ao incidente;

35.1.13.7 Dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter mais informações sobre o ocorrido;

35.1.13.8 Os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata.

35.1.14 A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da Contratada com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição da responsabilidade que a Contratada possui perante a LGPD e o Contrato.

35.1.15 A Contratada arcará com todos os custos, incluindo indenizações e penalidades aplicadas à DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO por eventuais danos que esta venha a sofrer em decorrência do uso indevido dos dados pessoais por parte da Contratada, sempre que ficar comprovado que houve falha de segurança (técnica e administrativa), descumprimento das regras da lei geral de proteção de dados citadas no contrato e das orientações do DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO, sem prejuízo da aplicação das penalidades do contrato.

35.1.16. A Contratada declara que, caso utilize sistema próprio para armazenamento dos dados fornecidos pela DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO para execução dos serviços:

35.1.16.1 Adotará procedimentos e controles, abrangendo, no mínimo, a autenticação, a criptografia, a detecção de intrusão e a prevenção de vazamento de informações e dados recebidos da DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO para execução do objeto do Contrato;

35.1.16.2 Realizará testes e varreduras para detecção de vulnerabilidade, mantendo seus sistemas eletrônicos livres de programas maliciosos;

35.1.16.3 Efetuará a gestão de acessos aos seus sistemas eletrônicos pelos seus prepostos, de forma efetiva, assegurando o cumprimento das obrigações do Contrato e da legislação reguladora;

35.1.16.4 Manterá o registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizarem;

35.1.16.5 Seguirá os padrões de segurança técnica e procedimentos de segurança das informações testadas e validadas e referendados pelo DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO por meio do contrato ou em suas Políticas de Governança, de Segurança da Informação e de Privacidade.

São Luís–MA, em **08 de Maio de 2025**.

**Gustavo Henrique Vieira Sousa Silva**  
Assessor Técnico  
SUINFO

**Ricardo Corrêa Lemos**  
Supervisor de Informática  
SUINFO



Documento assinado eletronicamente por **Gustavo Henrique Vieira Sousa Silva, Assessoria de Informática**, em 12/05/2025, às 11:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto n.º 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Corrêa Lemos, Supervisor de Informática**, em 12/05/2025, às 11:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto n.º 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no link [Validar Documento](#) informando o código verificador **0195225** e o código CRC **DC7F8FFD**.



DEFENSORIA PÚBLICA  
do Estado do Maranhão

## MINUTA DE CONTRATO

### MINUTA DE CONTRATO

**Contrato nº XXX/2025**

**Processo nº 0001154.110000931.0.2025**

**Pregão Eletrônico nº XXX/2025 – DPE/MA**

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM, DE UM LADO  
A **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO  
MARANHÃO** E, DE OUTRO LADO, A EMPRESA

.....

A **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO**, pessoa jurídica de Direito Público, inscrita no CNPJ sob o nº 00.820.295/0001-42, com sede na Avenida Júnior Coimbra, S/N, Jardim Renascença II, São Luís/MA, por meio do **FUNDO DE APARELHAMENTO DA DEFENSORIA PÚBLICA – FADEP**, CNPJ nº 22.565.391/0001-24, daqui em diante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada pelo Defensor Público - Geral do Estado, **Dr. GABRIEL SANTANA FURTADO SOARES**, brasileiro, defensor público, matrícula nº 1998152 DPE/MA, CPF nº 052.119.714-77, com residência e domicílio nesta Cidade e, do outro lado, a Empresa ....., CNPJ nº ....., sediada na ....., neste ato representada pelo titular ....., residente e domiciliado ....., doravante denominado **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente **CONTRATO**, cuja lavratura foi regularmente autorizado em despacho do Defensor Público Geral do Estado, conforme consta no Processo nº 0001154.110000931.0.2025/DPE-MA, da Licitação na modalidade Pregão Eletrônico nº ....., submetendo-se as partes às disposições constantes da Lei nº 14.133/2021, pela Lei Complementar Nº 123 de 14 de dezembro de 2006 e demais normas pertinentes, à proposta adjudicada, mediante às cláusulas e condições seguintes.

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto o licenciamento de uso de plataforma digital (SaaS: Software as a Service), para gerenciamento da atividade de conciliação, mediação e negociação online, nas esferas judiciais (pré-processual e processual) e extrajudicial, com agregados de suporte técnico aos servidores da instituição e usuários, treinamento, automação da rotina de resolução de controvérsias, métodos de negociação assíncronos e síncronos, audiências digitais, gravação e armazenamento dados criptografado, permitindo o envio, a substituição e recepção de documentos, cadastro de processos, triagem para atendimento, cadastro de mediadores e conciliadores, biblioteca de modelos de termos de acordo e infrutíferos, envio de notificações com registro, sistema de agendamento, assinaturas eletrônicas de documentos, apresentação de relatórios operacionais e gerenciais, para atender as demandas da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, conforme condições e exigências constante no Termo de Referência.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO**

2.1. O presente Contrato vincula-se ao Pregão Eletrônico nº ..... DPE/MA, ao Termo de Referência e à proposta apresentada pela contratada, que independente de transcrição é parte integrante deste instrumento.

## **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### **3.1 Instituição**

3.1.1 A plataforma deverá conter funcionalidades que permitam as seguintes parametrizações:

3.1.1.1 Permitir a Inclusão do nome da instituição, identificada em documentos, comunicações, notificações, contas e páginas da plataforma;

3.1.1.2 Configuração da identidade visual da instituição com inclusão do logotipo da instituição;

3.1.1.3 Campo para seleção de todos os fusos horários brasileiros adequados ao horário adotado pela instituição para a realização de atos;

3.1.1.4 Permitir a opção padrão de comunicação das partes, isoladamente ou múltipla, entre SMS, whatsapp e e-mail;

3.1.1.5 Permitir a padronização de duração das sessões de conciliação/mediação;

### **3.2 Unidades**

3.2.1 A plataforma deverá permitir a criação, edição ou exclusão de unidades administrativas da instituição.

3.2.2 A permissão para criação, edição ou exclusão de unidades administrativas serão concedidas apenas às contas de administradores gerais

3.2.3 A plataforma deverá limitar o acesso de administradores locais apenas aos processos alocados em sua respectiva unidade administrativa.

3.2.4 A plataforma conterá campo de busca para localização das unidades administrativas no mínimo e obrigatoriamente pelo campo “nome” da unidade administrativa.

3.2.5 Administradores locais terão acesso a dados de processo exclusivamente ligados à unidade administrativa a que estejam vinculados.

### **3.3 Contas de usuários**

3.3.1 A plataforma deverá possuir contas de usuários com os seguintes perfis:

3.3.1.1 administrador geral;

3.3.1.2 administrador local;

3.3.1.3 mediador/conciliador;

3.3.1.4 partes;

3.3.1.5 representantes.

### **3.4 Das contas de administradores gerais**

3.4.1 Os administradores gerais são contas de usuário com gestão de todas as unidades administrativas da instituição e deterão os seguintes poderes:

3.4.1.1 Criar, excluir e alterar contas de outros usuários e atribuir poderes administrativos às respectivas

contas;

3.4.1.2 Criar, excluir e alterar audiências de mediação e conciliação e transferir sessões de audiências de conciliação a outros mediadores ou conciliadores;

3.4.1.3 Visualizar e gerenciar o calendário de mediadores e unidades, podendo imprimir a pauta mensal das audiências de todas as unidades, por unidade e por mediador/conciliador;

3.4.1.4 Visão gerencial e operacional de indicadores de desempenho de todas as unidades cadastradas;

3.4.1.5 Realizar o cadastramento em lote ou individualizados de casos através do envio de planilha formato XLSX e em layout pré-formatado;

3.4.1.6 Personalizar a plataforma incluindo o logotipo da instituição;

3.4.1.7 Visualização, edição e exclusão de todos os documentos adicionados à plataforma (por exemplo: carta convite, termos e minutas) de todas as unidades cadastradas.

### 3.5 Das contas de administradores locais

3.5.1 Os administradores locais são contas de usuário com gerenciamento apenas das unidades administrativas e contas de usuários locais a(s) qual(is) aos quais estão vinculados e deterão os seguintes poderes:

3.5.1.1 Criar, excluir e alterar contas de outros usuários locais e atribuir poderes administrativos das unidade(s) a qual(is) esteja(m) vinculados;

3.5.1.2 Criar, excluir e alterar audiências de mediação e conciliação das unidade(s) a qual(is) esteja(m) vinculados;

3.5.1.3 Incluir e excluir representantes e partes, de casos cadastrados, das unidade(s) a qual(is) esteja(m) vinculados;

3.5.1.4 Transferir individualmente as sessões de audiências de mediação a outros mediadores ou conciliadores das unidades administrativas vinculadas;

3.5.1.5 Visão gerencial, operacional e de indicadores de desempenho da respectiva unidade e desempenho de contas de mediadores / conciliadores.

3.5.1.6 Visualizar e gerenciar os calendários de mediadores / conciliadores da(s) unidade(s) local(is).

3.5.1.7 Realizar o cadastramento em lote ou individualizados de casos através do envio de planilha formato XLSX e em layout pré-formatado;

3.5.1.8 Visualização, edição e exclusão de todos os documentos adicionados à plataforma (por exemplo: carta convite, termos e minutas) da(s) unidade(s) a qual(is) esteja(m) vinculados.

### 3.6 Contas de mediadores e conciliadores

3.6.1 Contas de Mediadores e conciliadores são contas locais com atribuição dos seguintes poderes:

3.6.1.1 Acesso aos dados relativos às sessões de mediação e conciliação para as quais foram designados por administradores gerais ou locais

3.6.1.2 Acesso aos dados identificadores das partes: nome, telefone, e-mail e outros dados cadastrados apenas dos casos designados às suas respectivas contas.

3.6.1.3 Inclusão e edição de termos e outros documentos

3.6.1.4 Permitir redesignação de sessões de mediação e conciliação para os processos aos quais estejam designados

3.6.1.5 Permitir aos mediadores e conciliadores a inserção de datas e horários de sua disponibilidade de

trabalho para visualização pelos administradores locais e gerais.

3.6.1.6 O mediador poderá criar casos individuais que estarão acessíveis apenas às suas contas.

### 3.7 Conta das partes

3.7.1 As partes são os requerentes, requeridos e eventuais terceiros, pessoa física ou jurídica, interessados em participar do caso de mediação e conciliação.

3.7.2 A plataforma deve permitir que o cadastro das partes seja feito no sistema individualmente pelo servidor da instituição ou em lote, através da importação de dados preexistentes em planilhas.

3.7.3 A plataforma deverá bloquear cadastro das partes que não contenham a inclusão de dados obrigatórios nos seguintes campos:

3.7.3.1 Nome completo ou razão social

3.7.3.2 E-mail de cadastro e contato ou telefone

### 3.8 Da conta dos representantes

3.8.1 Os representantes são os procuradores das partes ou prepostos que integram o processo.

3.8.2 A plataforma deve permitir que o cadastro dos representantes seja feito individualmente ou em lote, através da importação de dados pré-existent em planilhas.

### 3.9 Carta convite

3.9.1 A plataforma deverá possibilitar a inclusão de biblioteca com modelos de textos padronizados de carta convite adequados a cada fase processual (Pré-processual ou Processual) e definidos por cada unidade administrativa da instituição.

3.9.2 A ferramenta deverá permitir a personalização da comunicação visual (inclusão de Logos) e escrita, da instituição contratante e de suas respectivas unidades.

### 3.10 Termos e minutas

3.10.1 A plataforma deverá permitir a inclusão de biblioteca de termos e minutas, com textos padronizados adequados e customizáveis por cada unidade da instituição com controle de acesso a cada usuário, permitindo a inclusão de variáveis para preenchimento automático dos termos e minutas, dos arquivos editados na plataforma.

3.10.2 A plataforma deverá permitir ao mediador ou conciliador, durante a realização da audiência/sessão, o acesso à biblioteca de termos e minutas, podendo editar seu texto.

3.10.3 Utilização de documento externo: utilização de outro documento elaborado de modo externo à plataforma nos formatos:

3.10.3.1 PDF;

3.10.3.2 DOC;

3.10.3.3 ODT;

3.10.3.4 DOCX.

3.10.4 Com o documento pronto, o mediador poderá enviá-lo para assinatura ou aprovação eletrônica das partes envolvidas via e-mail, whatsapp ou SMS.

3.10.5 A plataforma deverá carregar automaticamente todos os dados das partes cadastradas necessárias para o envio do documento para assinatura.

### 3.11 Cadastro de casos

3.11.1 A plataforma deverá permitir a criação de casos individualizados por administradores-gerais, administradores locais e mediadores ou em lote por administradores-gerais e administradores locais, por meio de upload de arquivo em layout padronizado em formato XLSX e ODS.

3.11.2 A plataforma deverá gerar o número do caso, em numeração sequencial.

3.11.3 A plataforma deverá conter funcionalidade que permita a busca de casos cadastrados pelos no mínimo e obrigatoriamente pelos seguintes campos:

3.11.3.1 Número do caso

3.11.3.2 Nome das partes

3.11.3.3 Número de documento das partes (CPF ou CNPJ)

3.11.4 A plataforma deverá efetuar o processamento da criação de casos, sem interrupção do funcionamento de outras funções da plataforma.

3.11.5 A plataforma realizará validações dos dados nos dados inseridos para garantir que a formatação dos campos de e-mail, telefones e CPF ou CNPJ quando da inclusão de casos individuais, impedindo a conclusão do cadastro de casos enquanto não preenchidos.

3.11.6 A plataforma deverá, quando do cadastramento de casos em lote, efetuar a validação do preenchimento dos requisitos mínimos para o cadastro: campos de e-mail, telefones e CPF ou CNPJ de casos e emitir relatório quanto ao êxito ou falha do cadastramento.

### 3.12 Calendário

3.12.1 A plataforma permitirá a consulta de calendário de sessões disponíveis de cada unidade.

3.12.2 A plataforma disponibilizará agenda que permita registrar todos os eventos relacionados às atividades de audiência “online”.

## 3.13 – Das funcionalidades

### 3.13.1 Painel operacional geral

3.13.1.1 A plataforma deverá conter painel operacional contendo no mínimo e obrigatoriamente:

3.13.1.1.1 Função de busca de casos utilizando-se dos seguintes campos:

3.13.1.1.1.1 Número de caso

3.13.1.1.1.2 Número do processo

3.13.1.1.1.3 Nome da(s) parte(s)

3.13.1.1.1.4 Documento da(s) parte(s)

3.13.1.1.2 Seletor de unidades administrativas para pesquisa por unidade

3.13.1.1.3 Calendário para pesquisa por data

3.13.1.2 Adicionalmente o painel operacional deverá conter os seguintes filtros para pesquisa:

3.13.1.2.1 Lista de processos cadastrados

3.13.1.2.2 Processos em triagem

3.13.1.2.3 Processo com agendamento pendente

3.13.1.2.4 Processo ainda sem confirmação de aceite pelo mediadores

3.13.1.2.5 Audiências agendadas

3.13.1.2.6 Acordos pendentes de assinatura pelas partes e mediadores



3.13.1.2.7 Acordos concluídos

3.13.1.2.8 Audiências “sem acordo”

3.13.1.2.9 Processos cancelados

### **3.13.2 Painel operacional do caso**

3.13.2.1 Linha do tempo com marcação do status do caso, sendo no mínimo e obrigatoriamente:

3.13.2.1.1 Iniciado;

3.13.2.1.2 Adesão a Sessão;

3.13.2.1.3 Acordo.

3.13.2.2 Notificações e comunicações com as instruções e links de acesso com direcionamento de ação para os usuários para a tomada de ações pendentes.

3.13.2.3 Visualização de todas as contas participantes do caso, incluindo representantes.

3.13.2.4 Funcionalidade para edição, adição e substituição de partes, representantes e mediadores/conciliadores.

3.13.2.5 Campo para anotações.

3.13.2.6 Valor da Causa.

3.13.2.6.1A plataforma deverá permitir a edição dos dados do caso.

### **3.13.3. Sobre o caso**

3.13.3.1 Seção contendo dados de natureza do caso (processual ou pré-processual), a unidade a qual está vinculado, anotações e partes, que poderão ter seus dados atualizados.

### **3.13.4 Agendamento**

3.13.4.1 A plataforma deverá conter funcionalidade de visualização de todos os agendamentos realizados para o caso.

3.13.4.2 Adicionalmente deverá permitir o cadastro individualizado de novos agendamentos para o caso.

3.13.4.3 A plataforma deverá enviar automaticamente a carta convite por e-mail, SMS ou whatsapp para as partes envolvidas a partir do agendamento da sessão e indicar, na agenda do mediador, esta sessão.

### **3.13.5 Carta convite**

3.13.5.1 A plataforma deverá possuir funcionalidade de envio da carta convite, diretamente pela plataforma.

3.13.5.2 A plataforma deverá armazenar cópia do conteúdo da carta convite enviada às partes.

3.13.5.3 Do envio de cartas convite

3.13.5.3.1 A plataforma conterà a funcionalidade de envio de carta convite no mínimo e obrigatoriamente pelos seguintes meios:

3.13.5.3.1.1 SMS

3.13.5.3.1.2 Whatsapp

3.13.5.3.1.3 E-mail

### **3.13.6 Documentos**

3.13.6.1 A plataforma deverá possuir as seguintes funcionalidades:

3.13.6.1.1 Editor de texto online possibilitando a estilizando, inclusão de imagens, links, e vídeos.

3.13.6.1.2 Funcionalidade de upload de documento(s) com extensões PDF, ODT ou DOCX, e possibilitar a edição dos documentos nos formatos DOC e DOCX.

3.13.6.1.3 Envio de solicitação para assinatura eletrônica avançada de termos de acordo ou ata de sessões de audiência online.

3.13.6.2 Os documentos adicionados ou originários na plataforma deverão estar disponíveis para visualização e download pelas partes, mediadores, representantes participantes do caso, e administradores locais e gerais, conforme nível de acesso definido pela instituição.

3.13.6.3 A exclusão de documentos apenas será permitida aos administradores gerais e locais vinculados à unidade administrativa.

### **3.13.7 Audiência/sessão online por videoconferência**

3.13.7.1 A plataforma deverá possuir recurso de videoconferência para a realização de audiências (sessões) online, com a participação das partes, representantes, interessados e mediadores/conciliadores.

3.13.7.2 A plataforma deverá disponibilizar link de acesso à videoconferência aos mediadores e conciliadores com poderes de moderação quanto aos demais envolvidos.

3.13.7.3 O mediador poderá desconectar um participante da sessão de videoconferência.

3.13.7.4. Possibilidade de obter gravação e/ou transcrição da sessão.

3.13.7.5 A plataforma deverá permitir ao Mediador e Conciliador a criação de salas (breakout room) alternativas para reuniões online em paralelo às sessões principais, e permitir a seleção dos participantes.

3.13.7.6 O mediador deverá ter visão de todas as salas alternativas criadas, com identificação dos participantes, em cada uma das salas, registro de duração de cada uma das salas alternativas.

3.13.7.7 A plataforma deverá conter funcionalidades que permitam a convocação pelo mediador (retorno forçado) dos participantes das salas alternativas, à sala principal.

3.13.7.8 A plataforma deverá possuir recurso de chat para que os participantes possam enviar mensagens e incluir documentos em formato pdf, docx, doc, xls, xlsx, jpg, png, txt. O histórico do chat ficará disponível na aba de Documentos, apenas para os participantes da sessão virtual.

3.13.7.9 A plataforma permitirá o compartilhamento de tela durante a audiência online.

3.13.7.10 A plataforma deverá possibilitar a ocorrência das sessões 'online' reuniões deverão ocorrer via aplicação web (navegadores ou aplicativos), sendo acessível por computador 'desktop', smartphone, notebook ou tablets.

3.13.7.11 A plataforma deverá gerar link de acesso à sessão de videoconferência sendo possível enviá-lo a terceiros por WhatsApp, E-mail e SMS. Para que o link gerado pela plataforma possa ser enviado por SMS, este deverá conter no máximo 165 caracteres.

3.13.7.12 A plataforma deverá registrar e exibir o tempo de duração da sessão de videoconferência.

3.13.7.13 A plataforma deverá conter função de desfoque do fundo de tela do participante.

3.13.7.14 A plataforma deverá emitir um relatório de presença dos participantes da videoconferência, contendo, horário de início e término, além de dados sobre a conexão das partes, sendo disponibilizado na aba de Documentos.

### **3.13.8 Gravações**

3.13.8.1 As audiências (sessões) online deverão ser gravadas em formato de vídeo, possibilitando aos mediadores ou conciliadores a interrupção da gravação e retomada.

3.13.8.2 As gravações deverão ser armazenadas em nuvem e acessíveis apenas aos administradores locais e administradores-gerais, ou conforme a política da instituição.

### **3.13.9 Termos e documentos**

3.13.9.1 A plataforma disponibilizará ferramenta para inclusão de modelos de termos de acordo, não-acordo ou redesignação de audiência que poderão ser distintos para cada unidade administrativa da instituição.

3.13.9.2 A plataforma deverá possuir funcionalidade de importação de modelos de termos nos formatos PDF, DOC, ODT e DOCX.

3.13.9.3 A plataforma deverá possuir a funcionalidade de edição de textos online dispensando o uso de editores de texto externos, e permitir a inclusão de links, imagens e vídeos nestes documentos.

3.13.9.4 A plataforma deverá possuir a funcionalidade envio do termo ou documento para assinatura eletrônica avançada das partes envolvidas por e-mail, whatsapp ou SMS.

3.13.9.5 A plataforma carregará automaticamente os dados das partes, quando do momento do envio, dispensando a nova inserção de dados de contato pelo mediador.

3.13.9.6 A plataforma oferece recurso de inserção de signatários padrão, isto é, a inclusão facilitada de signatários recorrentes.

### **3.13.10 Assinatura eletrônica avançada**

3.13.10.1 A plataforma contemplará as seguintes funcionalidades relativas à assinatura dos documentos.

3.13.10.2 Permitir a assinatura eletrônica avançada do Termo de Audiência (acordo, não acordo ou redesignação) e de outros documentos sem a necessidade de E-CPF ou certificado digital, em conformidade com a Medida Provisória 2.200-2/2001, e Lei 14.063 / 20.

3.13.10.3 Carimbo da trilha de auditoria com o certificado digital ICP-Brasil.

3.13.10.4 Confidencialidade de cada documento será duplamente criptografado com o algoritmo de cifra AES-256.

### **3.14 - Formulário pós audiência/ sessão online - mediadores e conciliadores**

3.14.1 Concluída a sessão 'online' a plataforma deverá submeter aos mediadores e conciliadores, formulário com questões, com o objetivo de coletar dados adicionais sobre os atos realizados e a qualidade dos serviços da plataforma.

3.14.2 A plataforma deverá gerar relatórios gerenciais (dashboard) com base nas respostas apresentadas no formulário de pós sessão.

3.14.3 Pesquisa de satisfação – partes

3.14.3.1 Após a realização da audiência (sessão) online o usuário, ao sair, deverá ser encaminhado para uma tela de pesquisa de satisfação atribuindo notas a qualidade dos serviços disponíveis em escala de 0 (zero) a 10 (dez).

### **3.15 - Relatórios de resultados**

3.15.1 A plataforma emitirá relatório operacional (dashboards) com dados sobre a operação contendo no mínimo e obrigatoriamente, geral ou por unidade:

3.15.1.1 Status da quantidade de processos;

3.15.1.2 Status das audiências pautadas;

3.15.1.3 Status das audiências futuras;

- 3.15.1.4 Status dos processos pendentes de agendamento de audiências;
- 3.15.1.5 Status da quantidade de audiências realizadas;
- 3.15.1.6 Status da quantidade de audiências redesignadas;
- 3.15.1.7 Status da processos com acordo;
- 3.15.1.8 Status de processos sem acordo;
- 3.15.1.9 Status da quantidade de audiências não realizadas;
- 3.15.1.10 Status com o total em reais de acordos celebrados no período;
- 3.15.1.11 Status da quantidade de processo com assinatura pendente com termo de audiência (com ou sem acordo);
- 3.15.1.12 Aba contendo extrato dos casos cadastrados na plataforma, por período, contendo as seguintes informações: ID do caso, natureza, unidade, número do processo, solicitante, solicitado, mediador/conciliador, com ou sem acordo e o link do documento produzido na sessão.

### 3.15.2 Relatórios analíticos

3.15.2.1 A Plataforma contará com relatórios analíticos com dados acerca de cada unidade administrativa da instituição, contendo, no mínimo:

3.15.2.1.1 Assinaturas e Aprovações pendentes: dentro do período selecionado, por unidade ou unidades administrativas e/ou status selecionado do processo.

3.15.2.1.2 Audiências agendadas.

3.15.2.1.3 A plataforma deverá conter a funcionalidade de emissão de analítico com os seguintes dados e critérios:

3.15.2.1.3.1 Número dos processos;

3.15.2.1.3.2 Nomes dos requerentes;

3.15.2.1.3.3 Nomes dos requeridos;

3.15.2.1.3.4 Status atual do processo;

3.15.2.1.3.5 Data de upload do processo;

3.15.2.1.3.6 Mediadores responsáveis;

3.15.2.1.3.7 Processo teve acordo (sim/não);

3.15.2.1.3.8 Data do acordo;

3.15.2.1.3.9 Quantidade de assinaturas necessárias.

3.15.2.2 A plataforma deve permitir a extração do relatório no mínimo em formato, XLS, com possibilidade de filtro por período (data) e unidades, os gráficos poderão ser exportados no formato PNG.

### 3.16 – Treinamento

3.16.1 A contratada deverá possuir estrutura e ambiente de treinamento para capacitação de usuários, contendo no mínimo e obrigatoriamente:

3.16.1.1 Treinamento inicial: a contratada disponibilizará na plataforma aba de treinamento online adequada aos servidores da instituição e agenda de treinamento a ser organizada com a instituição, com conteúdo específico sobre configuração e uso da ferramenta.

3.16.1.2 Treinamentos para aprimoramento profissional: adicionalmente ao treinamento inicial dos servidores

indicados pela instituição, a contratada publicará agenda de treinamento para mediadores e conciliadores, com conteúdos envolvendo os melhores procedimentos da prática de mediação e conciliação online durante o período contratado.

3.16.1.3 O plano de treinamento ocorrerá em até 15 (quinze) dias úteis contados da adjudicação.

### **3.17 - Suporte Técnico**

3.17.1 A Contratada disponibilizará suporte técnico por meio de:

3.17.1.1 Whatsapp

3.17.1.2 Atendimento por Chatbot

3.17.1.3 E-mail

3.17.2 O horário de atendimento do suporte técnico será de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, horário de Brasília, excluindo-se os feriados nacionais.

3.17.3 A contratada irá dispor de time especializado em sucesso do cliente, permitindo acesso direto da instituição a profissionais dedicados à operação, aptos a sanar dúvidas, priorizar demandas, identificar oportunidades de melhoria e realizar treinamentos especializados.

3.17.4 A plataforma deverá possuir central eletrônica de suporte aos usuários, videoteca com vídeos instrutivos sobre o uso da ferramenta, repertório de perguntas e respostas sobre temas frequentes (FAQs).

3.17.5 A contratada disponibilizará canal de ouvidoria para tratamento de demandas não respondidas após atendimento em primeiro nível.

### **3.18 – Disposições técnicas gerais**

3.18.1 A plataforma deverá operar em atendimento às disposições da resolução 358 de 2 de dezembro de 2020, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), sendo o seu código fonte auditável pelo Conselho Nacional de Justiça e ou Instituição contratante, conforme o Art. 1º, §2º da resolução.

### **3.19 - Paradas Programadas Para Atualização**

3.19.1. As paradas programadas ocorrerão em horário não útil e previamente comunicada aos contratantes.

### **3.20 – Compatibilidade**

3.20.1 A plataforma será compatível com os seguintes navegadores e sempre a versão mais atual:

3.20.1.1 Chrome

3.20.1.2 Mozilla Firefox

3.20.1.3 Edge

3.20.1.4 Opera

### **3.21 – Mobilidade**

3.21.1. A plataforma será acessível por desktop, notebook, celular e tablet.

### **3.22 - Intercâmbio eletrônico de dados (EDI)**

3.22.1. A plataforma será integrável aos sistemas de armazenamento de dados do contratante, para automação da retirada de base, encaminhamento e retorno de informações. Deverá possuir tecnologia Web Service, para garantir a transferência dos dados através de protocolos de comunicação com os sistemas de gestão da instituição contratante.

### **3.23 - Requisitos de Segurança**

3.23.1. Todos os dados relativos às partes serão armazenados em conformidade com a Lei 13.853 / 2019 – Lei geral de proteção de dados.

### **3.24 - Disaster Recovery**

3.24.1. A contratada deverá manter cópias de segurança em ao menos 1 (um) local diverso.

### **3.25 - Política de Segurança da Informação**

3.25.1. A contratada comprovará a existência de Política de Segurança da Informação segundo instruções da norma ABNT NBR ISO/IEC 27002:2005 e abordando os seguintes aspectos no mínimo e obrigatoriamente:

3.25.1.1 Integridade: garantia de que a informação seja mantida em seu estado original, visando protegê-la, na guarda ou transmissão, contra alterações indevidas, intencionais ou acidentais.

3.25.1.2 Confidencialidade: garantia de que o acesso à informação seja obtido somente por pessoas autorizadas.

3.25.1.3 Disponibilidade: garantia de que os usuários autorizados obtenham acesso à plataforma.

3.25.2 A contratada deverá apresentar o manual de Política de Segurança da Informação no ato da assinatura do contrato.

### **3.26 – Idioma**

3.26.1. A plataforma apresenta textos exclusivamente no idioma português.

### **3.27 – Disposições Gerais**

3.27.1. Compatibilidade

3.27.1.1. As novas versões e/ou atualizações manterão a compatibilidade com o sistema inicialmente entregue, em conformidade com o cenário tecnológico disponibilizado pela contratante.

3.27.2. Recuperação de senha

3.27.2.1 A plataforma possui funcionalidade para recuperação e alteração de senhas individuais, sem necessidade de intervenção dos administradores locais ou gerais.

3.27.3. Auditoria

3.27.3.1 A plataforma permite auditoria com registro de todas as atividades realizadas pelos Endereços (Número IP) do dispositivo utilizado para acesso.

3.27.3.2. Os registros deverão ser disponibilizados aos usuários autorizados pela instituição mediante requerimento à contratada.

## **CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

4.1 Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA, todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução do contrato;

4.2 Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre quaisquer irregularidades observadas na execução do contrato;

4.3 Nomear gestor para acompanhamento e fiscalização da execução contratual;

4.4 Instituir equipe técnica para acompanhamento e validação dos serviços contratados;

4.5 Conferir toda documentação gerada e apresentada durante a execução do contrato, efetuando o seu ateste quando em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos no contrato.

## **CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 5.1 Executar os serviços através de profissionais qualificados, conforme necessidades;
- 5.2 Garantir a execução total dos serviços dentro dos padrões técnicos pertinentes, responsabilizando-se pelo atendimento dos referidos padrões caso não tenham sido atingidos;
- 5.3 Apresentar cronograma de execução, visando a programação das diversas fases dos serviços;
- 5.4 Atender as solicitações de serviços da CONTRATANTE, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controles administrativos, cronogramas de execução que venham a ser estabelecidos;
- 5.5 Manter a CONTRATANTE permanentemente informada sobre o andamento dos serviços, indicando o estado e progresso desses serviços e eventuais irregularidades que possam prejudicar sua execução;
- 5.6 Manter sigilo sobre as informações processadas;
- 5.7 Responder por quaisquer despesas que decorram da prestação dos serviços, inclusive encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, sociais, custos com transportes de pessoal, equipamentos e materiais, sendo ainda responsável por quaisquer outros custos decorrentes da execução do contrato;
- 5.8 Elaborar relatórios de acompanhamento de execução e finais de conclusão de serviços;
- 5.9 Indicar um profissional para atuar como Preposto da empresa que será o responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto a CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual, além de tratar das questões relativas à execução do contrato e ao faturamento;
- 5.10 Comparecer, mediante seu Preposto, em todas as reuniões em que for convocado na sede do órgão CONTRATANTE, exceto quando existir acordo quanto a definição de outro local;
- 5.11 Prestar as informações e os esclarecimentos sempre que necessário referente aos serviços contratados, atendendo a todas as solicitações da CONTRATANTE;
- 5.12 Corrigir eventuais falhas na execução dos serviços caso venha a ser comunicada pela CONTRATANTE nesse sentido, conforme especificado neste termo de referência;
- 5.13 Responder por quaisquer danos causados à CONTRATANTE e/ou terceiros durante a execução dos serviços, sempre que forem decorrentes de negligência, imperícia ou omissão de sua parte;
- 5.14 Dar ciência imediata e por escrito à CONTRATANTE sobre qualquer anormalidade que verificar na execução do objeto contratual, conforme especificado neste termo de referência.
- 5.15 Possuir, em seu quadro de funcionários, profissionais com qualificação técnica, os quais serão responsáveis pela confecção do Plano de Instalação, execução da instalação e configuração da solução integrada ao ambiente da CONTRATADA, bem como fornecimento dos serviços de banco de horas de consultoria e capacitação.

## **CLÁUSULA SEXTA - DO MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO 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 a DPE-MA e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se preferencialmente o uso de mensagem eletrônica para esse fim;

6.4 A DPE-MA poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato;

6.5. Os serviços serão acompanhados e fiscalizados por colaboradores da DPE. Caberá a esse fiscal, resolver as situações que surgirem no decorrer da execução contratual, registrando todas as ocorrências relacionadas com a execução do Contrato, determinando o que for necessário e regularizando as falhas que possam acontecer ou, comunicar aos seus superiores quando a providência ultrapassar os limites de sua competência, conforme o disposto no Art. 117, da Lei nº 14.133/2021.

6.6. Ficam definidos os fiscais na seguinte ordem:

6.6.1. Fiscal Gestor: Ricardo Corrêa Lemos, matrícula: 1577477

6.6.2. Fiscal Administrativo: Gustavo Henrique Vieira Sousa Silva, matrícula: 2749422

6.6.3. Fiscal Técnico: João Carlos Rodrigues Ribeiro, matrícula: 2744118

6.7. A Contratada designará de maneira formal um representante para responder perante o Contratante pela execução do Contrato.

6.8. O fiscal deverá atestar a Nota Fiscal/Fatura, quando comprovada de forma correta o fornecimento dos materiais, onde viabiliza o pagamento.

6.9. A Fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade e, na sua ocorrência, não implica corresponsabilidade da DPE, dos seus empregados, prepostos ou contratados.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DO VALOR**

7.1. O valor global estimado do presente contrato é de R\$ ... (... reais).

## **CLÁUSULA OITAVA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

8.1. Os recursos necessários ao pagamento das despesas inerentes a este contrato correrão a cargo da Atividade UG: 080901, Programa de Trabalho nº ....., Elemento de Despesa: ..... e FR: .....

## **CLÁUSULA NONA – DA VIGÊNCIA CONTRATUAL**

9.1. A vigência inicial deste contrato será de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da assinatura, conforme previsão editalícia. O contrato poderá ser prorrogado, mediante termo aditivo, por sucessivos períodos, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS**



10.1. A entrega será em lote único, em um prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de recebimento da Ordem de Fornecimento.

10.2. Os serviços serão recebidos PROVISORIAMENTE, no ato da sua entrega para efeito de posterior verificação da conformidade com as especificações constantes da proposta da CONTRATADA e de acordo com o Termo de Referência.

10.3. Os serviços serão recebidos DEFINITIVAMENTE, após a verificação da qualidade, em até 07 (sete) dias úteis após o recebimento provisório.

10.4. Na hipótese de irregularidade não sanada pela CONTRATADA, o Fiscal Técnico e Gestor do contrato reduzirá a termo os fatos ocorridos e encaminhará à autoridade superior, para procedimentos inerentes à aplicação de penalidades.

10.5. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade pela garantia do serviço.

10.6. As licenças de uso do software somente serão recebidas pelo Fiscal se estiverem de acordo com as especificações deste contrato e do Termo de Referência e na quantidade e forma estabelecidas na respectiva Ordem de Fornecimento.

10.7. A entrega deverá ser feita pela empresa vencedora em dias úteis, entre as 8hs e 17hs, sendo recebido pelo Fiscal do contrato.

10.8. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do serviço, nem ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

### **11.1. Condições Gerais**

11.1.1. A DPEMA pagará pela execução dos serviços previstos no Termo de Referência, diante das seguintes condições:

11.1.1.1. O contratado entregará a nota fiscal junto à DPEMA acompanhada da seguinte documentação:

11.1.1.1.1. Comprovante da regularidade perante a Seguridade Social (INSS);

11.1.1.1.2. Comprovante da regularidade perante o FGTS;

11.1.1.1.3. Comprovante da regularidade perante o TST;

11.1.1.1.4. Comprovante da regularidade perante o Estado;

11.1.1.1.5. Comprovante da regularidade perante o Município;

11.1.1.2. Sobre o valor de cada parcela incidirão as retenções previstas em lei; para tanto, o contratado deverá fazer apenas destaque na nota fiscal.

11.1.1.3. Os pagamentos mensais relativos aos serviços poderão ser calculados proporcionalmente, caso a assinatura e início da vigência do instrumento contratual não coincidam com o primeiro dia do mês, situação que será repetida ao final da respectiva vigência.

11.1.2. Para fins de pagamento pelos serviços realizados, o contratado deverá apresentar a respectiva nota fiscal/fatura, acompanhada do pedido de pagamento e relatórios de produção:

11.1.2.1. O pagamento ocorrerá em parcelas, de acordo com a comprovação dos serviços previstos no Termo de Referência, constando lista de entregáveis com a descrição de atividades realizadas;

11.1.2.2. O pagamento será realizado no prazo de até 15 (quinze) dias, os quais serão contados à vista do Termo de Recebimento Definitivo emitido pelo responsável da DPE/MA, após a apresentação da nota fiscal e conferência dos serviços prestados.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO REAJUSTE**

12.1. Os valores referentes à contratação de subscrição de licença de uso de software para a gestão de atividades de conciliação e mediação de conflitos poderão ser reajustados, precedidos de solicitação tempestiva da CONTRATADA, utilizando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, na forma do art. 24 da Instrução Normativa nº 001/2019 do Ministério da Economia, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data limite para a apresentação da proposta, ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

13.1 Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme as seguintes condições:

13.1.1 Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;

13.1.2 Multa moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado;

13.1.3 Multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

13.1.4 Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;

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

13.1.6 Impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

13.1.7. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.

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

13.2.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

13.2.2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

13.2.3. der causa à inexecução total do contrato;

13.2.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

13.2.5. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

13.2.6. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando

- convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 13.2.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- 13.2.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou execução do contrato;
- 13.2.9. fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 13.2.10. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 13.2.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;
- 13.2.12. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 13.3. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas acima descritas as seguintes sanções:
- 13.3.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei);
- 13.3.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas 13.2.2, 13.2.3, 13.2.4, 13.2.5, 13.2.6 e 13.2.7 do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §4º, da Lei);
- 13.3.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas 13.2.8, 13.2.9, 13.2.10, 13.2.11 e 13.2.12 do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas 13.2.2, 13.2.3, 13.2.4, 13.2.5, 13.2.6 e 13.2.7, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei);
- 13.4. A aplicação das sanções previstas no Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante (art. 156, §9º)
- 13.5. Todas as sanções previstas no Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º).

| TABELA DE IRREGULARIDADES |   |  |                                 |                    |
|---------------------------|---|--|---------------------------------|--------------------|
| ITEM                      | AÇÃO  | PRAZO PARA REGULARIZAÇÃO   | MEDIDA CORRETIVA                | BASE LEGAL         |
| 01                        | Descumprimento da Ordem de Serviço/Fornecimento | Imediato   | Emissão de Termo de Advertência | Lei Federal 14.133 |
| 02                        | Entrega não compatível com o licitado           | No máximo 15 dias úteis contados da data de identificação da irregularidade. | Emissão de Termo de Advertência | Lei Federal 14.133 |

| TABELA SEQUENCIAL DE AÇÕES/SANÇÕES |   |                                   |
|------------------------------------|---|-----------------------------------|
| DESCRIÇÃO                          | Tempo de atraso para início do atendimento e solução dos chamados | Sanções Administrativas Previstas |

|   |                            |  |
|---|----------------------------|--|
| TEMPO DE ATRASO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO    | Tempo de atraso $\leq$ 4h  | Aceitável  |
|   | Tempo de atraso > 4h       | Multa de 2% sobre o valor total da ordem de serviço. |
| TEMPO DE ATRASO PARA CONCLUSÃO DO ATENDIMENTO | Tempo de atraso $\leq$ 24h | Aceitável  |
|   | Tempo de atraso > 24h      | Multa de 5% sobre o valor total da ordem de serviço. |

13.5.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157). A somatória de multas aplicáveis de acordo com este Contrato não poderá ultrapassar o limite de 30% do seu valor anual.

13.5.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º).

13.5.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

13.6. 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.

13.7. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º):

13.7.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

13.7.2. as peculiaridades do caso concreto;

13.7.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

13.7.4. os danos que dela provierem para a Contratante;

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

13.8. 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 (art. 159)

13.9. 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 Contrato 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 (art. 160);

13.10. A Contratante deverá, no prazo máximo 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. (Art. 161)

13.11. 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 14.133/21.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS ACRÉSCIMOS OU SUPRESSÕES**

14.1. A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, consoante dispõe o Artigo 125 da Lei nº 14.133/21.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA RESCISÃO**

15.1. A extinção contratual poderá ser:

15.1.1. Por ato unilateral da Contratante, caso ocorra alguma das hipóteses previstas no artigo 137 da Lei de nº 14.133/2021;

15.1.2. A requerimento da Contratada, caso ocorra alguma hipótese prevista no § 2º do artigo 137 da Lei de nº 14.133/2021, e segundo as condições fixadas no § 3º do mesmo artigo;

15.2. Cabe à parte prejudicada ou interessada a comprovação do efetivo prejuízo que justifique a extinção contratual.

15.3. A rescisão contratual será processada nos autos do processo, sempre se garantindo o contraditório e a ampla defesa.

15.4. Havendo extinção contratual, ficam assegurados os direitos da Contratante previstos no artigo 139 da Lei de nº 14.133/2021, sem prejuízo de quaisquer outros direitos previstos na contratação e na legislação vigente.

15.5. No caso da extinção contratual, poderá a Administração convocar os demais participantes do procedimento de contratação para fins de execução do objeto, observada a ordem de classificação, nos termos do disposto no § 7º do artigo 90 da Lei de nº 14.133/2021.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

16.1. Em virtude da vigência da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, fica estabelecido que:

16.1.1. A Contratada obriga-se a atuar em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como com as determinações de órgãos reguladores e fiscalizadores da matéria, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

16.1.2. O contrato não transfere a propriedade de quaisquer dados da Defensoria Pública do Estado do Maranhão ou dos clientes deste para a Contratada.

16.1.3. A Contratada tratará os dados pessoais a que tiver acesso em virtude do contrato apenas para a execução e na medida do necessário para atender as finalidades do objeto contratado.

16.1.4. A Defensoria Pública do Estado do Maranhão não autoriza a Contratada a usar, compartilhar ou

comercializar quaisquer eventuais elementos de dados, que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de dados pessoais objeto do Contrato.

16.1.5. A Contratada não poderá, sem autorização e/ou instruções prévias da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, transferir ou, de qualquer outra forma, compartilhar e/ou garantir acesso aos Dados Pessoais ou a quaisquer outras informações a terceiros.

16.1.6. A Contratada deverá manter sigilo das operações de tratamento de dados pessoais que realizar em razão do contrato, bem como implementar medidas técnicas e administrativas necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente (físico ou lógico) utilizado por ela para o tratamento de dados pessoais seja estruturado de forma a atender aos requisitos de segurança, padrões de boas práticas de governança e princípios gerais previstos na legislação e nas demais normas regulamentares aplicáveis.

16.1.7. As obrigações de sigilo e processamento dos dados pessoais impostos à Contratada se estendem a seus prepostos e subcontratados (se autorizado em contrato), garantindo que o acesso aos dados pessoais somente seja concedido às pessoas designadas para executar as atividades descritas no Contrato e que estejam sob obrigação de confidencialidade com relação aos dados pessoais tratados.

16.1.8. A Contratada deverá realizar as atividades de tratamento de dados pessoais decorrentes do contrato segundo as instruções lícitas e documentadas fornecidas pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão, conforme a política de privacidade e proteção de dados pessoais da Defensoria Pública do Estado do Maranhão; bem como da legislação pertinente à proteção de dados pessoais, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente causar à Defensoria Pública do Estado do Maranhão e a terceiros, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

16.1.9. A Contratada responderá administrativa e judicialmente, sem prejuízo de eventual reparo a dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, que causar a terceiros, em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais decorrentes do contrato, por violação à legislação de proteção de dados pessoais e às instruções lícitas da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, bem como por violação da segurança, nos termos do Parágrafo único do Artigo 44 da LGPD.

16.1.10. A Contratada fica obrigada a garantir a segurança da informação prevista na LGPD, nas normas regulamentares pertinentes e no instrumento contratual, em relação aos dados pessoais, mesmo após o seu término.

16.1.11. A Contratada deverá notificar a Defensoria Pública do Estado do Maranhão, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, sobre exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de dados, bem como sobre reclamações e solicitações dos titulares de Dados Pessoais bem como intimações e notificações judiciais ou de outras autoridades públicas, que venha a receber em razão do contrato.

16.1.12. A Contratada se compromete a cooperar e a fornecer à Defensoria Pública do Estado do Maranhão, no prazo estabelecido, todas as informações relacionadas ao tratamento de dados pessoais que estiverem sob sua custódia em razão do contrato e que sejam necessárias para responder às solicitações ou reclamações feitas com fundamento na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

16.1.13. A Contratada deverá notificar a Defensoria Pública do Estado do Maranhão, por escrito e imediatamente após tomar ciência do fato, sobre a ocorrência de incidente de segurança envolvendo dados pessoais tratados em razão do contrato. Essa notificação deverá conter, no mínimo:

- a) data e hora provável do incidente;
- b) data e hora da ciência pela contratada;
- c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente;

- d) número de titulares afetados e demais informações sobre os titulares envolvidos;
- e) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes;
- f) os riscos relacionados ao incidente;
- g) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter mais informações sobre o ocorrido;
- h) os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata.

16.1.14. A Defensoria Pública do Estado do Maranhão terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da Contratada com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição da responsabilidade que a Contratada possui perante a LGPD e o Contrato.

16.1.15. A Contratada arcará com todos os custos, incluindo indenizações e penalidades aplicadas à Defensoria Pública do Estado do Maranhão por eventuais danos que esta venha a sofrer em decorrência do uso indevido dos dados pessoais por parte da Contratada, sempre que ficar comprovado que houve falha de segurança (técnica e administrativa), descumprimento das regras da lei geral de proteção de dados citadas no contrato e das orientações do Defensoria Pública do Estado do Maranhão, sem prejuízo da aplicação das penalidades do contrato.

16.1.16. A Contratada declara que, caso utilize sistema próprio para armazenamento dos dados fornecidos pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão para execução dos serviços:

- a) adotará procedimentos e controles, abrangendo, no mínimo, a autenticação, a criptografia, a detecção de intrusão e a prevenção de vazamento de informações e dados recebidos da Defensoria Pública do Estado do Maranhão para execução do objeto do Contrato;
- b) realizará testes e varreduras para detecção de vulnerabilidade, mantendo seus sistemas eletrônicos livres de programas maliciosos;
- c) efetuará a gestão de acessos aos seus sistemas eletrônicos pelos seus prepostos, de forma efetiva, assegurando o cumprimento das obrigações do Contrato e da legislação reguladora;
- d) manterá o registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizarem;
- e) seguirá os padrões de segurança técnica e procedimentos de segurança das informações testadas e validadas e referendados pelo Defensoria Pública do Estado do Maranhão por meio do contrato ou em suas Políticas de Governança, de Segurança da Informação e de Privacidade.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO**

17.1. Não será permitido a subcontratação total ou parcial dos serviços.

## **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA PUBLICAÇÃO**

18.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021.

## **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO FORO**

19.1. Fica eleito o foro da Comarca desta Cidade de São Luís, Capital do Estado do Maranhão, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente instrumento.

E, para firmeza do que foi pactuado, firmam este instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e data, sem rasuras, perante 02 (duas) testemunhas que também o subscrevem para maior validade jurídica.

São Luís (MA), ... de abril de 2025

**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO**

CONTRATANTE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

Nome: \_\_\_\_\_ CPF nº \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_ CPF nº \_\_\_\_\_

---

Avenida Júnior Coimbra, S/N, - Bairro Renascença II, São Luís-MA (Próximo à Escola Reino Infantil) - CEP 65075-696  
CNPJ:00.820.295/0001-42 / - <https://defensoria.ma.def.br> / [assessoriajuridica@ma.def.br](mailto:assessoriajuridica@ma.def.br) -

0190372v1




Documento assinado eletronicamente por **Jéssica Côrtes Fonseca de Andrade, Assessoria Jurídica**, em 29/04/2025, às 14:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto n.º 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no link [Validar Documento](#) informando o código verificador **0190372** e o código CRC **DDD950E6**.



| <br><b>DEFENSORIA PÚBLICA</b><br>do Estado do Maranhão | <b>MAPA DE RISCOS DE SERVIÇOS</b>   |   |  |                                      |   |               |
|--|---|---|--|--------------------------------------|---|---------------|
| ITEM   | DESCRIÇÃO   | RISCOS  | AÇÕES PREVENTIVAS  | RESPONSÁVEL                          | INDICADOR DE DESEMPENHO                                 | PERIODICIDADE |
| RISCOS INTERNOS  | Documento de Formalização de Demanda - DFD      Elaboração do Estudo Técnico Preliminar - ETP      Elaboração do Termo de Referência - TR | Estudo Técnico Preliminar deficitário      Falha na elaboração do Termo de Referência   | Elaborar procedimento interno de todas as especificações do objeto a ser licitado.   | SETOR SOLICITANTE                    | Percentual de Processos aprovados maior ou igual a 100% | 03 meses      |
|  | Contratação de empresa inapta, que não atua no ramo pertinente, ou impedida de contratar com a Administração                              | Problemas na execução do contrato. Responsabilização dos servidores envolvidos no processo de contratação, incluindo a autoridade do órgão.   | Exigir no Edital/TR documentos compatíveis com a complexidade do objeto, Verificar se a empresa possui CNAE pertinente ao objeto a ser contratado, além de eventuais registros de penalidades ou ocorrências impeditivas de licitar ou contratar; Verificar se a empresa possui experiência anterior compatível com a demanda.   | SETOR SOLICITANTE                    | Percentual de Processos aprovados maior ou igual a 100% | 03 meses      |
|  | Enquadramento no Plano de Contratação Anual - PCA   | Não constar no Plano de Contratação Anual - PCA   | Consulta prévia do enquadramento da despesa  | ASPLAN                               | Percentual de Processos aprovados maior ou igual a 100% | 03 meses      |
|  | Publicação/Divulgação do Edital   | Falta de publicação dos atos necessários à validade do processo Licitatório (PNCP, DOE e SINC - Contratada)   | Estabelecer um cronograma claro para publicação dos atos necessários, garantindo conformidade com os prazos legais   | CPC                                  | Percentual de Processos aprovados maior ou igual a 100% | 03 meses      |
|  | Validação do Contrato   | Recusa de assinatura e/ou da apresentação das garantias contratuais   | Garantir que a empresa selecionada reúna as condições técnico-operacional e financeira necessária à execução do objeto   | ASPLAN / 2º SUB                      | Percentual de Processos aprovados maior ou igual a 100% | 03 meses      |
|  | Publicação do Contrato  | Falta de publicação do ato administrativo em tempo hábil no PNCP, SITE DA DPE, SINC - CONTRATA E DOE.   | Verificação de publicação dentro do prazo legal  | ASSEJUR / ASPLAN                     | Percentual de Processos aprovados maior ou igual a 100% | 03 meses      |
|  | Gestor e Fiscal do Contrato   | Designação de servidores sem conhecimento técnico do objeto   | Indicar servidores com conhecimento técnico na área do objeto do contrato e proporcionar capacitação de gestores e fiscais.  | SETOR SOLICITANTE e DEFENSORIA GERAL | Percentual de Processos aprovados maior ou igual a 100% | 03 meses      |
|  |   |   |  |                                      |   |               |
| RISCOS EXTERNOS  | Orçamento LDO - LEI DE DIRETRIZES ORÇAMENTÁRIA  | Alteração nos Artigos inerentes à DPE/MA da Lei de Diretrizes Orçamentária que impactem no repasse de recursos  | Garantir a alocação de recursos adequados para cobrir os custos e despesas contratuais.  | DEFENSORIA GERAL / 2º SUB / SUFIN    |   |               |
|  | Orçamento PLOA - PLANO DE LEI ORÇAMENTÁRIA ANUAL  | Alteração nos Artigos inerentes à DPE/MA do Plano de Lei Orçamentária Anual que impactem no repasse de recursos   | Garantir a alocação de recursos adequados para cobrir os custos e despesas contratuais.  | DEFENSORIA GERAL / 2º SUB / SUFIN    |   |               |
|  | Falha na entrega dos serviços contratados   | Entrega dos serviços contratados em desacordo com o especificado em edital  | Estabelecer Acordo de Nível de Serviços(ANS) claro e realizar monitoramento contínuo   | GESTOR / FISCAL                      |   |               |
|  | Serviços prestados com qualidade inferior ao esperado   | Serviços prestados não atendem aos padrões de qualidade acordados, resultando em desempenho inadequado, insatisfação do cliente, custos adicionais e/ou interrupções na prestação dos serviços  | Definir claramente os padrões de qualidade esperados no contrato; Incluir especificações técnicas detalhadas e critérios de aceitação; Incluir cláusulas de garantia de qualidade e penalidades por não conformidade; Estabelecer Acordo de Nível de Serviços(ANS) específicos para indicadores de qualidade, como tempo de resposta, tempo de resolução, e taxa de falhas                         | GESTOR / FISCAL                      |   |               |
|  | Não conformidade com leis trabalhistas  | Possibilidade da empresa contratada não cumprir leis trabalhistas vigentes, o que pode acarretar para o órgão contratante os ônus legalmente cabíveis devido à corresponsabilidade prevista em lei, além da possibilidade de paralisação dos serviços contratados devido à ações trabalhistas | Realizar uma avaliação detalhada dos fornecedores antes da contratação, verificando histórico de conformidade trabalhista.; Incluir critérios de conformidade trabalhista na seleção de fornecedores; Incluir cláusulas específicas de conformidade com as leis trabalhistas nos contratos; Definir claramente as responsabilidades do fornecedor em relação ao cumprimento das leis trabalhistas. | GESTOR / FISCAL                      |   |               |
|  | Acesso não autorizado a informações sensíveis   | Vazamentos de informações confidenciais, perda de dados e comprometimento da segurança institucional  | Políticas de segurança de TI, treinamentos de segurança, Estabelecer claramente quais informações os terceirizados podem acessar e com que nível de permissão.   | GESTOR / FISCAL                      |   |               |
|  | Subcontratação ou delegação indevida da execução do contrato.   | Perda de qualidade na entrega do objeto contratual; possibilidade de responsabilização dos agentes públicos envolvidos e da empresa contratada; descontinuidade do serviço público; dano/prejuízo ao erário; e retrabalho.  | Adotar, como regra, a vedação à possibilidade de subcontratação (Lei 14133/21, art. 122, §2º).<br><br>Nas hipóteses em que o Edital admitir a subcontratação, exigir que a Administração seja consultada primeiramente.<br><br>Certificar-se sempre de que a empresa contratada está, ela própria, executando o contrato, salvo nas hipóteses de subcontratação autorizada.                        | GESTOR / FISCAL                      |   |               |

Proc. n.º 0001154.110000931.0.2025

**Objeto:** Licenciamento de uso de plataforma digital (SaaS: Software as a Service), para gerenciamento da atividade de conciliação, mediação e negociação online, nas esferas judiciais (pré-processual e processual) e extrajudicial, com agregados de suporte técnico aos servidores da instituição e usuários, treinamento, automação da rotina de resolução de controvérsias, métodos de negociação assíncronos e síncronos, audiências digitais, gravação e armazenamento dados criptografado, permitindo o envio, a substituição e recepção de documentos, cadastro de processos, triagem para atendimento, cadastro de mediadores e conciliadores, biblioteca de modelos de termos de acordo e infrutíferos, envio de notificações com registro, sistema de agendamento, assinaturas eletrônicas de documentos, apresentação de relatórios operacionais e gerenciais

| INDICADOR 01                 |   |
|------------------------------|---|
| ITEM                         | DISPONIBILIDADE E ESTABILIDADE DA PLATAFORMA  |
| Finalidade                   | Garantir o pleno funcionamento da plataforma, evitando indisponibilidades que prejudiquem o andamento dos processos de conciliação e mediação |
| Metas a Cumprir              | Assegurar uma disponibilidade mínima de 99,5% ao mês  |
|                              | Resolver 100% das falhas críticas reportadas dentro do prazo máximo estabelecido  |
| Forma de Medição             | Monitoramento de uptime da plataforma e tempo médio de resolução de falhas críticas   |
| Periodicidade da verificação | Mensalmente, com base em relatórios de disponibilidade e suporte técnico  |
| Início de Vigência           | A partir da liberação do acesso ao sistema para os usuários   |
| Sanções Contratuais          | Aplicação de multa proporcional ao tempo de indisponibilidade superior ao permitido   |

| INDICADOR 02                 |   |
|------------------------------|---|
| ITEM                         | EFICIÊNCIA NO SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS  |
| Finalidade                   | Garantir que os servidores da instituição e os usuários externos tenham suporte técnico eficiente e ágil para a resolução de dúvidas e problemas técnicos |
| Metas a Cumprir              | Atender e resolver pelo menos 95% das solicitações de suporte em até 24 horas   |
|                              | Garantir um índice de satisfação mínimo de 90% nas avaliações de atendimento técnico  |
| Forma de Medição             | Análise do tempo médio de resposta e resolução dos chamados, além de pesquisas de satisfação  |
| Periodicidade da verificação | Mensalmente, com base nos relatórios de suporte   |
| Início de Vigência           | A partir da disponibilização do suporte aos usuários  |
| Sanções Contratuais          | Penalização financeira para não cumprimento dos prazos de atendimento   |

| INDICADOR 03                 |  |
|------------------------------|--|
| ITEM                         | USO EFETIVO DA PLATAFORMA  |
| Finalidade                   | Monitorar o engajamento dos usuários na utilização da plataforma para garantir sua efetividade no gerenciamento das atividades de conciliação e mediação |
| Metas a Cumprir              | Garantir que pelo menos 80% dos servidores capacitados utilizem a plataforma regularmente  |
|                              | Alcançar um crescimento mínimo de 10% no número de processos cadastrados a cada trimestre  |
| Forma de Medição             | Análise do número de acessos e registros na plataforma   |
| Periodicidade da verificação | Trimestralmente, com base nos relatórios de uso do sistema   |
| Início de Vigência           | A partir da liberação do ambiente para os usuários   |
| Sanções Contratuais          | Reavaliação contratual e ajustes no suporte em caso de baixa adesão  |

| INDICADOR 04                 |  |
|------------------------------|--|
| ITEM                         | SEGURANÇA E PROTEÇÃO DE DADOS  |
| Finalidade                   | Garantir que a plataforma atenda aos requisitos de segurança cibernética e proteção de dados sensíveis, conforme a LGPD e demais normas vigentes |
| Metas a Cumprir              | Certificar que 100% dos dados armazenados estejam criptografados e protegidos conforme as diretrizes da LGPD                                     |
|                              | Evitar qualquer vazamento ou incidente de segurança ao longo da vigência do contrato   |
| Forma de Medição             | Auditorias de conformidade com os padrões de segurança e incidentes reportados   |
| Periodicidade da verificação | Semestralmente, por meio de relatórios de segurança e testes de vulnerabilidade  |
| Início de Vigência           | A partir do armazenamento do primeiro conjunto de dados na plataforma  |
| Sanções Contratuais          | Rescisão contratual em caso de vazamento de dados e aplicação de penalidades financeiras por falhas de segurança                                 |

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**  
**Supervisão de Monitoramento e Avaliação - SMAAA**

| INDICADOR 05                 |  |
|------------------------------|--|
| ITEM                         | MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO   |
| Finalidade                   | Avaliar o impacto da plataforma no auxílio das resolução de conflitos e garantir que os métodos oferecidos sejam eficazes  |
| Meta a Cumprir               | Alcançar um percentual mínimo de 60% de acordos formalizados entre as partes e registrados na plataforma<br>Reduzir em pelo menos 30% o tempo médio de resolução de conflitos em comparação aos métodos tradicionais |
| Forma de Medição             | Análise do número de acordos fechados e tempo médio de tramitação dos processos na plataforma  |
| Periodicidade da verificação | Trimestralmente, com base nos relatórios operacionais  |
| Início de Vigência           | A partir da realização das primeiras audiências digitais   |
| Sanções Contratuais          | Conforme previsto no termo de referência e no contrato   |

| INDICADOR 06                 |   |
|------------------------------|---|
| ITEM                         | TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO DOS USUÁRIOS  |
| Finalidade                   | Assegurar que os servidores da instituição estejam devidamente capacitados para utilizar a plataforma de maneira eficiente  |
| Meta a Cumprir               | Treinar 100% dos servidores indicados pela instituição dentro dos primeiros 60 dias de implantação<br>Obter uma taxa de satisfação mínima de 85% nas avaliações pós-treinamento |
| Forma de Medição             | Controle de participação nos treinamentos e aplicação de questionários de avaliação   |
| Periodicidade da verificação | Após cada ciclo de capacitação  |
| Início de Vigência           | A partir da realização da primeira turma de treinamento   |
| Sanções Contratuais          | Aplicação de penalidades financeiras caso o treinamento não atinja a meta estabelecida  |