

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2026
Processo Administrativo nº 1443/2025
EDITAL Nº 17/2026

CONTRATANTE (UASG)

926185 – Serviço Autônomo de Água e Esgoto

OBJETO

Contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial, implantação e manutenção de aplicativo para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba, com login e senha para usuários, compatível com smartphones e compatível com as lojas do Google Play e Apple Store, módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento dos serviços On-line recebidos através do site do SAAE, mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets. Prestar também os serviços técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento das ferramentas.

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R\$ 344.680,00 (Trezentos e quarenta e quatro mil, seiscentos e oitenta reais)

DATA DA SESSÃO

Dia 22/04/2026 às 10h (horário de Brasília)

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

Menor preço global

MODO DE DISPUTA:

Aberto

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS

NÃO

MARGEM DE PREFERÊNCIA PARA ALGUM ITEM

NÃO



Baixe o APP Compras.gov.br
e apresente sua proposta!

**SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
MUNICÍPIO DE SOROCABA
DIRETORIA DE COMPRAS E SUPRIMENTOS
SETOR DE LICITAÇÕES, COMPRAS E SUPRIMENTOS**

**EDITAL Nº 17/2026
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2026 - REABERTURA**

PREGÃO ELETRÔNICO DESTINADO À CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA ON-LINE PARA ATENDIMENTO AUTOMÁTICO VIA WHATSAPP API OFICIAL, IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE APLICATIVO PARA O SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SOROCABA, COM LOGIN E SENHA PARA USUÁRIOS, COMPATÍVEL COM SMARTPHONES E COMPATÍVEL COM AS LOJAS DO GOOGLE PLAY E APPLE STORE, MÓDULO DE ATENDIMENTO PARA RECEBIMENTO E GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS ON-LINE RECEBIDOS ATRAVÉS DO SITE DO SAAE, MEDIANTE A LOGIN E SENHA DO USUÁRIO (AGÊNCIA VIRTUAL) NO MODELO DE TICKETS. PRESTAR TAMBÉM OS SERVIÇOS TÉCNICOS DE HOMOLOGAÇÃO, IMPLANTAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA, SUPORTE TÉCNICO E TREINAMENTO DAS FERRAMENTAS, PELO TIPO MENOR PREÇO GLOBAL, CONFORME PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 1443/2025 - SAAE.....

1. PREÂMBULO.

- 1.1.** De conformidade com o disposto no **Processo Administrativo nº 1443/2025 - SAAE**, o **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SOROCABA** por meio do Setor de Licitações, Compras e Suprimentos, torna público, para conhecimento dos interessados, que se acha aberto, o **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2026** em epígrafe.
- 1.2.** O presente PREGÃO ELETRÔNICO com critério de julgamento **menor preço**, processar-se-á nos termos da [Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021](#), Lei Complementar nº 123 de 14/12/2006, Lei Complementar nº 147 de 07/08/2014, Lei Municipal nº 9.449 de 22/12/2010, Decreto Municipal nº 19.533 de 29/09/2011, Ato Normativo SAAE Sorocaba nº 03/2024, Ato Normativo SAAE Sorocaba nº 05/2024, Ato Normativo SAAE Sorocaba nº 02/2025 (Regulamento Geral da NLLC), bem como das condições estabelecidas neste edital e nos anexos integrantes
- 1.3.** As propostas serão enviadas por meio eletrônico, através da Internet, do dia **06/04/2026** até o dia **22/04/2026**, sendo que o acolhimento das propostas será até às **09:59 horas**. **A Sessão Pública ocorrerá no dia 22/04/2026, às 10:00 horas.**

- 1.3.1.** A participação no presente PREGÃO ELETRÔNICO ocorrerá por meio de ferramenta informatizada **integrante do Sistema de Compras do Governo Federal – Compras.gov.br**, disponível no Portal de Compras do Governo Federal, no endereço eletrônico www.gov.br/compras
- 1.3.2.** O Compras.gov.br poderá ser acessado pela web ou pelo aplicativo Compras.gov.br.
- 1.4.** Comunicações poderão ser pelo telefone **(15) 3224-5825**, no horário das **08:00 às 17:00 horas**, pelo site desta Administração www.saaesorocaba.com.br, pelo e-mail licitacao@saaesorocaba.sp.gov.br ou através de correspondência endereçada ao **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SOROCABA, ATENÇÃO DO SETOR DE LICITAÇÕES, COMPRAS E SUPRIMENTOS**, em envelope fechado e lacrado, no endereço a seguir apresentado, consignando-se as expressões:

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 1443/2025 - SAAE

Serviço Autônomo de Água e Esgoto - Departamento Administrativo.

Avenida Comendador Camilo Júlio, nº 255, Jardim Ibiti do Paço, Sorocaba/SP, CEP 18.086-000.

Razão Social da Licitante, endereço, telefone e e-mail.

- 1.4.1.** O **SAAE** não se responsabiliza por documentos enviados pelos Correios e não entregues em tempo hábil.
- 1.5. Anexos** que integram este edital:
- I.** Especificação do Objeto;
 - II.** Estudo Técnico Preliminar
 - III.** Termo de Referência;
 - IV.** Modelo de Carta Proposta;
 - V.** Minuta do Contrato;
 - VI.** Declaração de Inexistência de Empregado Menor no Quadro da Empresa;

- VII. Declaração - Lei Municipal nº 10.128/2012, Decreto Municipal nº 20.786/2013 e Decreto Municipal nº 20.903/2013;
- VIII. Termo de Ciência e de Notificação;
- IX. Declaração de Documentos à Disposição do Tribunal;
- X. Ordem de Serviço;
- XI. Declaração de Contratação de Egressos;
- XII. Declaração de atendimento aos requisitos de habilitação;
- XIII. Declaração de cumprimento de reserva de cargos;
- XIV. Declaração de observância do limite legal quanto a valores dentro do ano-calendário para enquadramento como M.E. ou E.P.P.

2. OBJETO.

- 2.1. A presente licitação tem por objeto a **Contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial, implantação e manutenção de aplicativo para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba, com login e senha para usuários, compatível com smartphones e compatível com as lojas do Google Play e Apple Store, módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento dos serviços On-line recebidos através do site do SAAE, mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets. Prestar também os serviços técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento das ferramentas, por solicitação da Diretoria Administrativa e Financeira.**
 - 2.1.1. A licitação será realizada em **lote único**, conforme Anexo I, devendo o fornecedor oferecer proposta para todos os itens que o compõem.
- 2.2. O critério de julgamento adotado será o **menor preço por lote**, observadas as exigências contidas neste edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.
- 2.3. Todas as obrigações e responsabilidade, da empresa vencedora, para a execução do objeto estão descritas neste edital e seus anexos, e devem ser obedecidas integralmente sob pena das sanções previstas no item 10 e subitens.
- 2.4. A empresa vencedora deverá assegurar a garantia do objeto licitado sem prejuízo das demais garantias legais, se houver.

3. PRAZO E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO.

- 3.1. As regras referentes as condições de execução do objeto são as constantes do Termo de Referência anexo.

4. PROPOSIÇÃO, REAJUSTE DE PREÇOS E PAGAMENTOS.

- 4.1. Para a proposição de preços a licitante deverá considerar os serviços executados conforme discriminados no Termo de Referência.

4.1.1. Será de responsabilidade exclusiva da licitante vencedora, todos os custos diretos e indiretos para a execução do objeto, inclusive os trabalhistas, bem ainda, os custos relacionados ao transporte dos materiais/equipamentos e carregamentos do local de partida até o local de destino.

- 4.2. O pagamento será conforme a previsão do Termo de Referência.

- 4.3. Os preços serão fixos e irrevogáveis por um período de 12 (doze) meses, a contar da data de apresentação da proposta nos termos §1º do art. 2º da Lei Federal 10.192/2001.

- 4.4. Os preços terão reajuste de acordo com a variação do **Índice de Preços ao Consumidor – IPC/FIPE**, observado o intervalo mínimo de um ano, contado da data de apresentação da proposta, em 21/10/2025, obedecendo a seguinte fórmula:

$$P = P_o \times \frac{I}{I_o}$$

Onde:

P = Preço reajustado

Po = Preço Proposta.

I = Índice do mês de reajuste

Io = Índice do mês de apresentação da proposta.

- 4.4.1. O reajuste apurado pela fórmula acima, será aplicado para os serviços realizados a partir do mês subsequente ao do aniversário da proposta.

- 4.5. O prazo de pagamento **não será superior a 30 (trinta) dias**, contado a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela.

- 4.5.1.** Em caso de inobservância quanto ao critério de pagamento, o **SAAE** suportará a incidência, sobre o valor da nota fiscal eletrônica, da variação do "Índice Geral de Preços de Mercado - IGPM", acumulado entre a data da exigibilidade e a data de seu efetivo pagamento.
- 4.5.2.** A licitante vencedora não poderá suspender o cumprimento de suas obrigações e deverá tolerar possíveis atrasos de pagamento, de acordo com o artigo 137, § 2º, inciso IV, da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 4.6.** A licitante vencedora deverá apresentar juntamente com a nota fiscal eletrônica, as **certidões** abaixo relacionadas, sob pena das sanções estabelecidas, podendo, ainda, a critério da administração, ter o contrato rescindido:
- a)** **Certidão** Conjunta Negativa de Débitos ou **Certidão** Conjunta Positiva com Efeitos de Negativa, relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, inclusive contribuição social, expedida pela Secretaria da Receita Federal e;
 - b)** Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (**FGTS**), por meio da apresentação do CRF - **Certificado de Regularidade do FGTS**;
 - c)** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação da **Certidão** Negativa de Débitos Trabalhistas (**CNDT**) ou **Certidão** Positiva de Débitos Trabalhistas com os mesmos efeitos da certidão negativa (**CNDT-EN**).
- 4.6.1.** Deverá apresentar também a relação de recolhimentos individuais dos funcionários contratados para a execução dos serviços, objeto do presente certame.
- 4.7.** Os documentos relacionados no subitem 4.6, incluindo a nota fiscal, deverão ser encaminhados ao fiscalizador e para o e-mail contratos@saaesorocaba.sp.gov.br.

5. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO.

- 5.1.** Os licitantes interessados em participar devem atender a todas as exigências constantes deste edital e seus anexos, e devem ter objeto social pertinente e compatível com descrito no presente instrumento, além de estarem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras)
- 5.1.1.** Os interessados deverão atender às condições exigidas para **cadastramento no Sicaf até o terceiro dia útil** anterior à data prevista para recebimento das propostas.

- 5.2.** Os licitantes responsabilizam-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, excluía a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.
- 5.3.** É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados 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.
- 5.3.1.** A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.
- 5.4.** **Ficam IMPEDIDAS** de participar:
- 5.4.1.** Aqueles que não atendam às condições deste edital e seu(s) anexo(s);
- 5.4.2.** Sociedade que desempenhe atividade incompatível com o objeto da licitação;
- 5.4.3.** Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
- 5.4.4.** O autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- 5.4.5.** 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 contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- 5.4.6.** Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- 5.4.7.** Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou

entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na dispensa de 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;

- 5.4.8.** Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- 5.4.9.** Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do aviso, 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.
- 5.4.10.** Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, 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.
- 5.4.11.** Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);
- 5.4.12.** Enquadradas nas vedações previstas na Lei Municipal nº 10.128 de 2012, regulamentada pelos Decretos Municipais nº 20.786 de 2013 e nº 20.903 de 2013.
- 5.4.13.** Estejam em regime de falência, nos termos da Lei nº 11.101/2005, artigo 52, inciso II e não apresentem a demonstração do plano de recuperação, já homologado pelo juízo competente em pleno vigor;
- 5.4.14.** Reunidas em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição

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

- 5.5.1.** O disposto no item 5.4.6 aplica-se também ao fornecedor 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 fornecedor;

- 5.5.2.** Será verificado o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:
- 5.5.3.** SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores;
- 5.5.4.** Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portal.datransparencia.gov.br/sancoes/consulta?ordenarPor=nomeSancionado&direcao=asc>);
- 5.5.5.** Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).
- 5.5.6.** Lista de Apenados, mantida pelo Tribunal do Estado de São Paulo (<https://www.tce.sp.gov.br/pesquisa-na-relacao-de-apanados>);
- 5.6.** 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 e Lei Municipal nº 10.128 de 2012, regulamentada pelos Decretos Municipais nº 20.786 de 2013 e nº 20.903 de 2013, que prevê, dentre 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.
- 5.7.** Constatada a existência de impedimento a licitante será inabilitada por falta de condição de participação.

6. HABILITAÇÃO.

- 6.1.** A habilitação dos fornecedores será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, conforme procedimentos apresentados no item 9 a seguir apresentado, sendo os documentos necessários para a presente licitação:

6.1.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA (art. 66 da NLLC), conforme o caso:

- a)** No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- b)** para a sociedade empresária ou sociedade limitada unipessoal: 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 administrador;

- c) No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;
- d) No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, **OU** declaração, sob as penas da Lei, de que cumpre os requisitos legais para a qualificação como ME ou EPP, **OU** pela adesão da empresa ao Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas ME ou EPP – Simples Nacional (disciplinado no Capítulo IV da Lei Complementar nº 123/06);
- e) No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;
- f) Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

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

6.1.3. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA (art. 68 da NLLC):

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (**CNPJ**);
- b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Municipal relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto deste certame;
- c) Prova de regularidade para com as Fazendas Federal e Municipal, do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente na forma da lei, mediante a apresentação das seguintes certidões:
 - c1) Certidão Conjunta Negativa de Débitos ou Certidão Conjunta Positiva com Efeitos de Negativa, relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, inclusive**

contribuição social, expedida pela Secretaria da Receita Federal;

- c2)** Certidão Negativa de Débitos **Mobiliários** ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos **Mobiliários**, expedida pela Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante;
- d)** Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), por meio da apresentação do CRF - Certificado de Regularidade do FGTS;
- e)** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com os mesmos efeitos da certidão negativa (CNDT-EN).
- f)** A comprovação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito da assinatura do contrato. No entanto, toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal deve ser apresentada, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.
- f1)** Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de **05 (cinco) dias úteis**, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da administração pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.
- f2)** A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, **implicará na preclusão do direito à contratação**, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.
- f3)** A participação na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, sem que haja o enquadramento nessas categorias, ensejará a aplicação das sanções previstas em Lei.

6.1.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA (art. 67 da NLLC):

6.1.4.1. Comprovação de autorização **pela META Platforms, Inc.** para operar a **API Oficial do WhatsApp Business**, **diretamente ou por meio de vínculo formal com Business Solution Provider (BSP) ou Independent Software Vendor (ISV)** oficialmente autorizado pela META, atendendo, de forma cumulativa, às seguintes exigências:

- a)** Certificação como **Business Solution Provider (BSP)** do WhatsApp Business **ou comprovação de vínculo formal, ativo e vigente com Independent Software Vendor (ISV)** oficialmente autorizado pela META, emitida ou reconhecida pela própria META ou pelo respectivo parceiro autorizado, comprovando habilitação para o fornecimento, integração e operação da solução baseada na **API Oficial do WhatsApp Business**;
- b)** Comprovação de atuação como **Tech Provider autorizado, diretamente ou por intermédio de BSP ou ISV com o qual mantenha vínculo formal**, apto a desenvolver, integrar e operar soluções tecnológicas baseadas na **API Oficial do WhatsApp Business**, em conformidade com as políticas técnicas e comerciais da META;
- c)** **Declaração, certificado ou instrumento formal de parceria**, emitido pela META ou pelo respectivo **BSP ou ISV principal**, quando aplicável, que comprove **vínculo formal, ativo e autorização expressa** para a prestação dos serviços objeto desta contratação;

d) Comprovação de que a solução ofertada opera de forma **direta e regular por meio da API Oficial do WhatsApp Business, por si ou por meio de BSP ou ISV autorizado**, sendo expressamente vedada a utilização de soluções baseadas em engenharia reversa, automações não homologadas, web scraping, contas pessoais ou quaisquer outros meios que não estejam em conformidade com as diretrizes oficiais da META

6.1.4.2. A não apresentação de qualquer dos documentos elencados, bem como a inexistência ou irregularidade do **vínculo formal com BSP ou ISV autorizado**, ou ainda a constatação de que a solução não utiliza a **API Oficial do WhatsApp Business**, acarretará a **inabilitação da licitante**, sem prejuízo da aplicação das demais sanções administrativas cabíveis, conforme disposto na **Lei nº 14.133/2021**.

6.1.5. Apresentar atestado(s), fornecido por pessoa jurídica, pública ou privada, concessionária dos Serviços de Utilities com mais de 100.000 ligações ativas, declarando que a empresa Licitante presta ou prestou o Serviço de Disponibilização da **Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial e módulo de atendimento incluindo implantação e manutenção de aplicativo com login e senha para usuários**, na modalidade SaaS, com integração comprovada ao sistema comercial, com média de 20.000 Serviços/mês consumidos, por período superior a seis meses contemplando as características técnicas necessárias para uma operação das características do órgão licitante, os canais de atendimento, dashboards analytics e com a opção de atendimento humano de forma transbordada. Não serão aceitos atestados referentes a soluções baseadas em web scraping, automações não homologadas, engenharia reversa ou contas pessoais.

6.1.6. A ausência de apresentação do(s) atestado(s) ou a comprovação de experiência incompatível com os requisitos mínimos estabelecidos nesta cláusula implicará a inabilitação da licitante, nos termos da Lei nº 14.133/2021

6.1.7. É permitido o somatório de atestados que comprovem o atendimento do percentual acima estabelecido.

6.1.8. O(s) atestados(s)/certidão(ões) deverá(ão) ser apresentados em papel timbrado, no original ou cópia reprográfica autenticada, assinado(s) por autoridade ou representante de quem o(s) expediu, com a devida identificação.

6.1.9. O(s) atestados(s)/certidão(ões) que não estejam em nome da licitante somente serão aceitos nos casos de cisão, fusão e incorporação da pessoa jurídica, bem como na hipótese da constituição de subsidiária integral nos termos dos arts. 251 e 252 da Lei nº 11.101/05, em que esteja comprovada, inequívoca e documentalmente, a transferência definitiva, para si, do acervo técnico.

6.1.10. A comprovação de vínculo profissional pode se dar mediante contrato social, registro na carteira profissional, ficha de empregado ou contrato de trabalho, sendo possível a contratação de profissional autônomo que preencha os requisitos e se responsabilize tecnicamente pela execução dos serviços, nos termos da Súmula 25 do TCESP.

6.1.11. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO - FINANCEIRA (art. 69 da NLLC):

a) Fazer prova de possuir capital social registrado ou patrimônio líquido não inferior a 8% (oito por cento) do valor estimado para 12 (doze) meses, comprovado através da apresentação da cópia do Certificado de Registro Cadastral, Contrato Social ou alteração contratual devidamente registrado na Junta Comercial ou no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas ou apresentação do balanço.

a1) Se a opção da licitante for pela comprovação do patrimônio líquido deverá ser apresentado o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social, já exigível e apresentado na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada sua substituição por balancetes ou balanços provisórios,

podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data da apresentação da proposta.

a1.1) O balanço patrimonial e demonstrações contábeis, dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, serão aceitos, na forma da Lei, quando apresentados por meio de:

- Publicação em Diário Oficial; ou
- Publicação em Jornal; ou
- Cópia ou fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou do domicílio da licitante ou em outro órgão equivalente, inclusive com os Termos de Abertura e Encerramento.
- Comprovação por Sped.

b) “Certidão Negativa de Falência”, expedida pelo distribuidor judicial da sede da licitante pessoa jurídica ou empresário individual.

b1) Nos casos de Recuperação Judicial e Extrajudicial, serão aceitas certidões positivas, com demonstração do plano de recuperação, já homologado pelo juízo competente em pleno vigor, apto a comprovar sua viabilidade econômico-financeira.

6.1.12. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES:

a) Declaração de que não existem no quadro de funcionários da empresa, menores de 18 (dezoito) anos efetuando trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou ainda, empregado com idade inferior a 16 (dezesesseis) anos efetuando qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, conforme Anexo V.

b) Declaração de que a licitante atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei; (art. 63, inciso I, Lei 14.133/21), conforme Anexo X.

- c) 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; (art. 63, inciso IV, Lei 14.133/21), conforme Anexo XI.
- d) Declaração de que no presente ano-calendário de realização da licitação a licitante, ME ou EPP, 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, atestando ciência quanto a observância desse limite legal. (art. 4º, § 2º, Lei 14.133/21), conforme Anexo XII.

6.1.12.1. Comprovação dos poderes de representação através da apresentação de procuração que designe expressamente seu representante para assinatura de declarações, carta proposta e demais atos pertinentes ao certame.

- 6.2. Na hipótese de não constar prazo de validade das certidões apresentadas, este SAAE aceitará como válidas as expedidas até **180 (cento e oitenta) dias** imediatamente anteriores à data de apresentação dos documentos inseridos.
- 6.3. **Se a licitante estiver credenciada com o CNPJ-MF da matriz, todos os documentos habilitatórios deverão ser apresentados com o CNPJ-MF da matriz, ou se estiver credenciada com o CNPJ-MF da filial, todos os documentos habilitatórios deverão ser apresentados com o CNPJ-MF da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.**
- 6.4. **Não serão aceitos** documentos com indicação de **CNPJ diferentes**, salvo aqueles legalmente permitidos.
- 6.5. **Caso o fornecedor pretenda cumprir o objeto do certame por pessoa jurídica distinta da credenciada, considerando exclusivamente matriz e filial, deverá apresentar regularidade fiscal e trabalhista de ambas, bem como indicar essa condição através de declaração/informação apresentada juntamente com os documentos habilitatórios/proposta.**
- 6.6. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

- 6.7. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, a sessão será suspensa, sendo informada a nova data e horário para a sua continuidade.**
- 6.8.** Será inabilitado o fornecedor que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2026.
- 6.9.** Na hipótese de o fornecedor não atender às exigências para a habilitação, o será examinada a proposta subsequente, e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do objeto e as condições de habilitação
- 6.10.** Constatado o atendimento às exigências de habilitação, o fornecedor será habilitado.

OBS.: Solicita-se, para facilitar a análise e julgamento dos documentos, que estes sejam apresentados na ordem enumerada acima.

7. PROPOSTA ESCRITA.

- 7.1.** Após o encerramento da fase de lances, a licitante arrematante deverá apresentar a proposta por escrito, observando o Modelo de Carta Proposta - Anexo IV e procedimentos informados no item 8.
- 7.1.1.** A proposta deverá ser apresentada juntamente com os documentos habilitatórios.
- 7.1.2.** Deverá ser apresentado comprovante de Enquadramento de ME ou EPP, se for o caso.
- 7.1.3.** A proposta de preço deverá conter as seguintes informações:
- a)** Razão social e endereço completo da empresa (**CNPJ do faturamento**);
 - b)** Data e assinatura do representante legal da empresa (será aceita assinatura digital, desde que cumpram as normas regulamentadoras do ICP-Brasil);
 - c)** Indicação com qualificação de quem assinará o contrato, nos termos do exercício da administração constituídos na habilitação jurídica, informando CPF, RG, e-mail institucional, e-mail pessoal, data de nascimento, endereço residencial, telefone e cargo, na hipótese de adjudicação;

- d) Indicação do preposto da contratada;
- e) Prazo de validade não inferior a **60 (sessenta) dias corridos**, contados a partir da data de sua apresentação;
- f) Telefone, endereço completo e e-mail para envio de correspondência;
- g) Agência bancária e nº da conta corrente para pagamento.
- h) O preço unitário (CIF), já inclusas todas as despesas diretas e indiretas decorrentes do fornecimento, como frete, embalagens, impostos e outros que porventura possam ocorrer;

7.1.3.1. Após o recebimento da proposta, seja ela eletrônica ou escrita, não serão admitidas, salvo em casos de inexecutabilidade, pedidos de desclassificação por enganos ou erros no preenchimento. Em que pese, havendo erros de digitação em lances, devidamente evidenciados e assim entendidos pelo Pregoeiro, tais lances, e tão somente nestas circunstâncias, poderão ser desclassificados, conforme procedimentos descritos no item 9.

8. PROVA DE CONCEITO DA SOLUÇÃO BASEADA NA API OFICIAL DO WHATSAPP BUSINESS

8.1. A licitante melhor classificada será convocada para realização de prova de conceito conforme Termo de Referência.

9. PROCEDIMENTOS

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

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

9.2.1. 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;

- 9.2.2.** 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;
 - 9.2.3.** Não possui 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;
 - 9.2.4.** 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.
- 9.3.** 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 n.º 14.133, de 2021.
- 9.3.1.** 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;
 - 9.3.2.** 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.
- 9.4.** Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado estabelecido nos artigos 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, a pessoa jurídica:
- 9.4.1.** De cujo capital participe outra pessoa jurídica;
 - 9.4.2.** Que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;
 - 9.4.3.** De cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento

jurídico diferenciado nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

- 9.4.4.** Cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada pela Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;
 - 9.4.5.** Cujo sócio ou titular seja, administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;
 - 9.4.6.** Constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;
 - 9.4.7.** Que participe do capital de outra pessoa jurídica;
 - 9.4.8.** Que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;
 - 9.4.9.** Resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;
 - 9.4.10.** Constituída sob a forma de sociedade por ações.
 - 9.4.11.** Cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade.
- 9.5.** A falsidade da declaração de que trata os itens 9.2 e 9.3 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste edital.
- 9.6.** 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.

- 9.7.** 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.
- 9.8.** 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.
- 9.9.** 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:
- 9.9.1.** 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; e
- 9.9.2.** Os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.
- 9.10.** 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:
- 9.10.1.** Valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e
- 9.10.2.** Percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.
- 9.11.** O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 9.9 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.
- 9.12.** 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.

- 9.13.** O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.
- 9.14.** A **PROPOSTA** deverá obedecer aos seguintes critérios:
- 9.14.1.** O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
 - 9.14.1.1.** Valor unitário ou desconto..... (mensal, unitário etc., conforme o caso) e (anual, total) do item;
 - 9.14.2.** **A proposta deve estar assinada pelo detentor de representatividade da licitante.**
 - 9.14.3.** Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.
 - 9.14.4.** Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.
 - 9.14.5.** 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.
 - 9.14.6.** Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
 - 9.14.7.** Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.
 - 9.14.8.** A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência/Projeto Básico, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

- 9.14.9.** O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta) dias**, a contar da data de sua apresentação.
- 9.14.9.1.** Considerando que o critério de julgamento é o de menor preço, os licitantes devem respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência/Projeto Básico;
- 9.14.10.** A **ABERTURA DA SESSÃO** deverá obedecer aos seguintes critérios:
- 9.14.11.** A abertura da presente licitação **dar-se-á automaticamente** em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 9.14.12.** 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.
- 9.14.13.** O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 9.14.14.** Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 9.14.15.** O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.
- 9.14.16.** Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 9.14.17.** O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 9.14.18.** O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é de R\$ 0,01 (um centavo) ou 0,01% (um centésimo por cento).
- 9.14.19.** 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.
- 9.14.20.** **O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa aberto**

9.14.21. Para o **MODO DE DISPUTA “ABERTO”**, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

9.14.21.1. 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.

9.14.21.2. 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.

9.14.21.3. 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 de classificação, sem prejuízo da aplicação da margem de preferência e do desempate ficto, conforme disposto neste edital, quando for o caso.

9.14.21.4. 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.

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

9.14.22. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

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

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

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

- 9.14.26.** 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.
- 9.14.27.** Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 9.14.28.** Será assegurada, como critério de desempate, a preferência de contratação para as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, conforme previsto na Lei Complementar nº 123 de 14/12/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147 de 07/08/2014.
- 9.14.28.1.** **A identificação da licitante como Microempresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte - EPP deverá ser feita na forma do subitem 9.3 deste edital.**
- 9.14.29.** Entende-se por empate, aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas ou empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta de menor preço.
- 9.14.29.1.** Para efeito do disposto no subitem 9.14.28 deste edital, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:
- 9.14.29.2.** A microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada será convocada para apresentar nova proposta, a qual deverá ser feita no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão do direito. Caso ofereça proposta inferior à melhor classificada, passará à condição de primeira classificada do certame;
- 9.14.29.3.** Não ocorrendo interesse da microempresa ou empresa de pequeno porte na forma do subitem 9.14.29.2, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem 9.14.29, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;
- 9.14.30.** Na hipótese da não contratação nos termos previstos no subitem 9.14.28, voltará à condição de primeira classificada, a empresa autora da proposta de menor preço originalmente apresentada.

- 9.14.31.** O disposto no subitem 9.14 somente será aplicado quando a proposta de menor preço não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.
- 9.14.32.** A obtenção do benefício a que se refere o item anterior 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.
- 9.14.33.** 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.
- 9.14.34.** Encerrada a etapa de lances, permanecendo igualdade de valores das propostas registradas no sistema, serão aplicadas as regras de desempate inseridas do art. 60, da Lei 14.133/2021, nesta ordem:
- 9.14.34.1.** Disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;
 - 9.14.34.2.** 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 nesta Lei;
 - 9.14.34.3.** Desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho;
 - 9.14.34.4.** Desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.
- 9.14.35.** Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:
- 9.14.35.1.** Empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

- 9.14.35.2.** Empresas brasileiras;
- 9.14.35.3.** Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- 9.14.35.4.** Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.
- 9.14.36.** Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos em lei, a escolha do licitante vencedor ocorrerá por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.
- 9.14.37.** 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.
 - 9.14.37.1.** 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.
 - 9.14.37.2.** A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
 - 9.14.37.3.** O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.
 - 9.14.37.4.** O Pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
 - 9.14.37.5.** É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

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

9.14.39. A sessão pública poderá ser suspensa pelo Pregoeiro, caso necessário, especialmente para análise de documentos, e terá reinício somente após comunicação expressa às licitantes, através de mensagem eletrônica, divulgando data e hora da sua reabertura.

9.14.39.1. Se a reabertura da sessão pública não for agendada na mesma oportunidade em que houve a suspensão, a nova data, quando divulgada, terá antecipação de ao menos 24 (vinte e quatro) horas.

9.14.39.2. Enquanto não finalizado a licitação, os licitantes participantes se responsabilizam pela conferência das convocações do Pregoeiro, diariamente, não sendo possível alegar desconhecimento das informações ou prazo exíguo.

9.15. A **FASE DE JULGAMENTO** deverá obedecer aos seguintes critérios:

9.15.1. 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, de 2021, legislação correlata do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

9.15.1.1. SICAF;

9.15.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portal.datransparencia.gov.br/sancoes/consulta?ordenarPor=nomeSancionado&direcao=asc>);

9.15.1.3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

9.15.1.4. Lista de Apenados, mantida pelo Tribunal do Estado de São Paulo (<https://www.tce.sp.gov.br/pesquisa-na-relacao-de-apenados>);

- 9.15.2.** 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 e Lei Municipal nº 10.128 de 2012, regulamentada pelos Decretos Municipais nº 20.786 de 2013 e nº 20.903 de 2013, que prevê, dentre 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.
- 9.15.3.** Constatada a existência de impedimento e/ou sanções a licitante será inabilitada por falta de condição de participação.
- 9.15.4.** 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.
- 9.15.4.1.** A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.
- 9.15.4.2.** O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação
- 9.15.5.** Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs ou tenha se valido da aplicação da margem de preferência, o Pregoeiro verificará se o licitante faz jus ao benefício aplicado.
- 9.15.5.1.** Caso o licitante não venha a comprovar o atendimento dos requisitos para fazer jus ao benefício da margem de preferência, as propostas serão reclassificadas, para fins de nova aplicação da margem de preferência.
- 9.15.5.2.** 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.
- 9.15.6.** Será desclassificada a proposta vencedora que:
- 9.15.6.1.** Contiver vícios insanáveis;

- 9.15.6.2.** Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência/Projeto Básico;
 - 9.15.6.3.** Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
 - 9.15.6.4.** Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
 - 9.15.6.5.** Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.
- 9.15.7.** 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. Contudo, faculta-se a Administração a abertura de diligência mesmo em valores antes da referência aqui estabelecida.
- 9.15.8.** A inexequibilidade, na hipótese de que trata o item anterior, só será considerada após diligência do Pregoeiro, que comprove:
- 9.15.8.1.** Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
 - 9.15.8.2.** Inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.
- 9.15.9.** 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.
- 9.15.10.** 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.
- 9.15.11.** 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;

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

9.15.11.2. 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.

9.15.12. 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.

9.16. A FASE DE HABILITAÇÃO deverá obedecer aos seguintes critérios:

9.16.1. Os documentos previstos necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

9.16.2. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em no original e/ou autenticados, **em caráter excepcional, a critério exclusivo desta Administração, o envio e análise da documentação de habilitação será feito unicamente por apresentação de anexos ao sistema de compras. Não obstante, toda a documentação original/autenticada poderá ser exigida de forma física até o encerramento do contrato.**

9.16.3. 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.

9.16.4. 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.

- 9.16.5.** 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.
- 9.16.6.** O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem 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 entrega das propostas.
- 9.16.7.** Não será exigida visita ou vistoria prévia ao local de execução. O licitante declara possuir pleno conhecimento das condições necessárias à execução do objeto, assumindo integral responsabilidade pela correta avaliação das informações constantes deste edital e de seus anexos, não podendo alegar desconhecimento para eximir-se das obrigações contratuais.
- 9.16.8.** As declarações deverão estar assinadas pelo detentor de representatividade da licitante.
- 9.16.9.** A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.
- 9.16.9.1.** 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.
- 9.16.10.** 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.
- 9.16.10.1.** A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.
- 9.16.11.** A verificação pelo Pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

- 9.16.11.1.** Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de **04 (quatro) horas**, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro.
- 9.16.12.** A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.
- 9.16.12.1.** Os documentos relativos à **regularidade fiscal** que constem do edital e seus anexos somente serão **exigidos**, em qualquer caso, **em momento posterior ao julgamento das propostas**, e apenas do licitante mais bem classificado.
- 9.16.13.** **Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos**, salvo em sede de diligência, para:
- 9.16.13.1.** 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
- 9.16.13.2.** Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;
- 9.16.14.** Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação 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.
- 9.16.15.** 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, observado o prazo disposto no subitem 9.16.11.1.
- 9.16.16.** 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.

9.16.17. 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.

10. RECURSO FINANCEIRO.

10.1. A despesa decorrente desta licitação será atendida através das dotações orçamentárias alocadas ao SAAE, apontando-se para esse fim, no corrente exercício financeiro, conforme rubrica orçamentária nº **23.03.00 3.3.90.39 17 512 5005 2165 04 1100000.**

11. SANÇÕES POR INADIMPLEMENTO

11.1. Incorrerão em sanções os atos praticados pelos fornecedores e/ou pelo(s) contratado(s) durante todo o procedimento em epígrafe, e ainda, pelo inadimplemento de qualquer cláusula ou simples condição do edital, seus anexos ou pelo descumprimento parcial ou total do mesmo, conforme o artigo 155, da Lei de Licitações e descritas no presente instrumento convocatório.

11.2. Comete infração administrativa o Contratado/Fornecedor que:

- I.** Der causa à inexecução parcial do contrato;
- II.** Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III.** Der causa à inexecução total do contrato;
- IV.** Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- V.** Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- VI.** Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- VII.** Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- VIII.** Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

11.3. Serão aplicadas ao contratado/fornecedor que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- I. 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 nº 14.133, de 2021);
- II. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos incisos “II”, “III” e “IV” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- III. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos incisos “V” a “VIII” do subitem acima, bem como nos incisos “II”, “III” e “VII”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- IV. Multa:
 - A. Moratória de 01 % (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10 (dez) dias;
 - B. Compensatória, para as infrações descritas nos incisos V a VIII do item 10.2., de 1 % a 10% do valor do Contrato.
 - C. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista no inciso III do item 10.2., de 1 % a 10 % do valor do Contrato.
 - D. Para infração descrita nos incisos II do item 10.2., a multa será de 1 % a 20 % do valor do Contrato.
 - E. Para infrações descritas no inciso IV do item 10.2., a multa será de 1 % a 10 % do valor do Contrato.
 - F. Para a infração descrita no inciso I do item 10.2., a multa será de 1 % a 10 % do valor do Contrato.

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

- 11.4.1.** a natureza e a gravidade da infração cometida;
- 11.4.2.** as peculiaridades do caso concreto;
- 11.4.3.** as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 11.4.4.** os danos que dela provierem para o Contratante;

- 11.4.5.** a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 11.5.** A aplicação das sanções previstas neste instrumento convocatório não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado a Autarquia.
- 11.6.** Todas as sanções previstas neste edital poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.
- 11.7.** 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)
- 11.8.** Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º).
- 11.9.** 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.
- 11.10.** 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.
- 11.11.** Os casos de extinção, se eventualmente ocorrerem, serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, nas circunstâncias em que a legislação assim prever.

12. PRAZO E VIGÊNCIA CONTRATUAL.

- 12.1.** Homologado o resultado do procedimento e adjudicado o objeto deste PREGÃO ELETRÔNICO, o SAAE convocará o fornecedor vencedor para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, providencie assinatura do contrato, podendo este prazo ser prorrogado por igual período, em caso de situação justificável e aceita pelo SAAE, devendo ainda, no mesmo prazo, apresentar os seguintes documentos:
- 12.1.1.** Documento comprobatório dos poderes de representação.
- 12.1.2.** Declaração de cumprimento ao exigido no artigo 1º da Lei Municipal nº 10.128, de 30 de Maio de 2012, regulamentada pelo Decreto Municipal

20.786/2013 e alterada pelo Decreto Municipal 20.903/2013, conforme Anexo VI.

- 12.2.** Caso o fornecedor convocado não compareça para assinar o disposto no subitem 12.1, fica facultado ao **SAAE** convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pela primeira classificada, podendo ser negociada a obtenção do menor preço, verificando-se a aceitabilidade da proposta e o cumprimento das exigências habilitatórias ou revogar o processo licitatório, observando o interesse público.
- 12.3.** A vigência do contrato será de **24 (vinte e quatro) meses**, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado a critério das partes, nos limites legais permitidos no artigo 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

13. DISPOSIÇÕES GERAIS E ESCLARECIMENTOS.

- 13.1.** A licitação será processada e julgada por Pregoeiro do **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SOROCABA**.
- 13.2.** No caso de todos os fornecedores restarem desclassificados ou inabilitados (procedimento fracassado), a Administração poderá:
- 13.2.1.** Republicar o presente aviso com uma nova data;
- 13.2.2.** Valer-se, para a contratação, de proposta obtida na pesquisa de preços que serviu de base ao procedimento, se houver, privilegiando-se os menores preços, sempre que possível, e desde que atendidas às condições de habilitação exigidas.
- 13.2.2.1.** No caso do subitem anterior, a contratação será operacionalizada fora deste procedimento.
- 13.2.3.** Fixar prazo para que possa haver adequação das propostas ou da documentação de habilitação, conforme o caso.
- 13.3.** As providências dos subitens 12.2.1 e 12.2.2 também poderão ser utilizadas se não houver o comparecimento de quaisquer fornecedores interessados (procedimento deserto).
- 13.4.** Havendo a necessidade de realização de ato de qualquer natureza pelos fornecedores, cujo prazo não conste deste PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2026, deverá ser atendido o prazo indicado pelo agente competente da Administração na respectiva notificação.

- 13.5.** Caberá ao fornecedor acompanhar as operações, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.
- 13.6.** 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.
- 13.7.** Os horários estabelecidos na divulgação deste procedimento e durante o envio de lances observarão o horário de Brasília-DF, inclusive para contagem de tempo e registro no Sistema e na documentação relativa ao procedimento.
- 13.8.** No julgamento das propostas e da habilitação, a Administração poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 13.9.** As normas disciplinadoras deste PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2026 serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 13.10.** Os fornecedores assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo de contratação.
- 13.11.** Em caso de divergência entre disposições deste PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2026 e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Aviso.
- 13.12.** Da sessão pública será divulgada Ata no sistema eletrônico.
- 13.13.** Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, **até 03 (três) dias úteis** que anteceder a data fixada para abertura da sessão pública, através do e-mail: licitacao@saaesorocaba.sp.gov.br.

13.14. A apresentação da proposta no presente PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2026 será considerada como evidência de que o fornecedor:

13.14.1.Examinou criteriosamente todos os termos e anexos do ato convocatório, que os comparou entre si e obteve da Administração informações sobre qualquer parte duvidosa, antes de apresentá-la.

13.14.2.Considerou que os elementos deste PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2026 lhe permitem a elaboração de uma proposta totalmente satisfatória.

13.15. A participação neste edital implica no conhecimento e submissão a todas as cláusulas (itens) e condições deste edital, bem como de todos os seus anexos.

Sorocaba, 01 de abril de 2026.

GLAUCO ENRICO BERNARDES FOGAÇA
DIRETOR GERAL

ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

LOTE 01			
Item	Qtde.	Unid.	Especificação do objeto
01	01	Serv	CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA ON-LINE PARA ATENDIMENTO AUTOMÁTICO VIA WHATSAPP API OFICIAL, IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE APLICATIVO PARA O SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SOROCABA, COM LOGIN E SENHA PARA USUÁRIOS, COMPATÍVEL COM SMARTPHONES E COMPATÍVEL COM AS LOJAS DO GOOGLE PLAY E APPLE STORE, MÓDULO DE ATENDIMENTO PARA RECEBIMENTO E GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS ON-LINE RECEBIDOS ATRAVÉS DO SITE DO SAAE, MEDIANTE A LOGIN E SENHA DO USUÁRIO (AGÊNCIA VIRTUAL) NO MODELO DE TICKETS. PRESTAR TAMBÉM OS SERVIÇOS TÉCNICOS DE HOMOLOGAÇÃO, IMPLANTAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA, SUPORTE TÉCNICO E TREINAMENTO DAS FERRAMENTAS

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. Introdução

Este Estudo Técnico Preliminar – ETP, foi elaborado em atendimento às exigências da Lei n.º 14.133 de 01 de abril de 2021, e tem por objetivo Contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial, implantação e manutenção de aplicativo para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba, com login e senha para usuários, compatível com smartphones e compatível com as lojas do Google Play e Apple Store, módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento dos serviços On-line recebidos através do site do SAAE, mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets. Prestar também os serviços técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento das ferramentas, de modo a permitir a avaliação da viabilidade técnica e econômica da contratação.

1.1. Diretoria Requisitante

Diretoria Administrativa e Financeira

2. Descrição da Necessidade de Contratação

O SAAE SOROCABA já possui atendimento via WhatsApp API Oficial e desde a contratação notamos maior agilidade nos atendimentos on-line, bem como o aumento significativo na demanda de atendimentos, reduzindo reclamações e garantindo maior eficiência e qualidade.

Com a melhoria no atendimento prestado através destes canais, espera-se ainda uma migração gradativa do atendimento presencial para o on-line, gerando maior

agilidade e sendo um facilitador ao munícipe que procura nossa Autarquia.

2.1. Justificativa

Com a recente adoção de novos canais de atendimento on-line via WhatsApp, , para alguns determinados serviços, em pouco tempo se verificou a necessidade de aprimoramento do mesmo e implementação de novos canais de comunicação e atendimento para a população, como a implantação de aplicativo da Autarquia e módulo de atendimento a solicitações On-line.

O crescente acesso à informação de forma fácil e rápida pelos cidadãos têm sido cada vez mais presente no cotidiano da Administração Pública, de forma que o volume crescente de mensagens recebidas, o constante envio por parte dos munícipes de solicitações para canais destinados a outros tipos de serviços são alguns dos fatores que determinam a necessidade de aprimoramento para uma plataforma API Oficial, aplicativo próprio da Autarquia e agência virtual para solicitações de serviços via site contando com um dispositivo para desburocratizar fluxos internos de atendimento, agregar, de forma coordenada, celeridade aos serviços da Autarquia, além de um controle mais seguro de entrada e armazenamento de mensagens e solicitações para melhor gerenciamento dos atendimentos prestados.

Devido a evolução tecnológica dos produtos e serviços em todas as esferas comerciais, instituições financeiras, governamentais e outras entidades, se faz necessários serviços com mais eficiência e qualidade. Sendo assim, a contratação visa atender as demandas de comunicação do SAAE Sorocaba com uma solução de alto desempenho com qualidade, flexibilidade para futuras expansões, padronização, convergência de tecnologia e de serviços, segurança, eficiência e otimização de custos, evolução tecnológica com a ampliação da rede e com a disponibilidade de infraestrutura adequada, aumento de produtividade, flexibilidade do uso dos recursos

conforme necessidade e gerenciamento proativo centralizado com garantia, disponibilidade e segurança.

Com a melhoria no atendimento prestado através destes canais, espera-se ainda uma migração do atendimento presencial para o on-line, gerando maior agilidade e qualidade nos serviços prestados.

3. Levantamento de Mercado – Soluções Disponíveis

O levantamento de mercado foi realizado através de pesquisa com empresas do ramo que participam normalmente de processos licitatórios com necessidades administrativas semelhantes e objetos da mesma natureza, tendo em vista a busca pela padronização das contratações públicas e visualizando efetivação dos Princípios da Economicidade.

4. Estimativa da demanda – Quantidade de Bens e/ou Serviços

- Fornecimento de Plataforma On-line para Atendimento Automático (chatbot) via WhatsApp API Oficial;
- Plano com 08 (oito) Operadores de Atendimento;
- Canal: 1 (um) Canal de WhatsApp;
- Departamentos Ilimitados;
- Perguntas, Respostas e Atendimentos ilimitados;
- Sessões ilimitadas para receptivo (cidadão para a empresa) e até 3.000 disparos mensais de mensagens (empresa para o cidadão).
- Implantação de aplicativo com login e senha para usuários, compatível com smartphones e com as lojas do Google Play e Apple Store;
- Implantação de módulo de atendimento para recebimento e

gerenciamento de solicitações de serviços On-line recebidos através do site do SAAE mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets

5. Especificações e Quantitativos

Deverá fornecer Plataforma de Atendimento Digital e Integração vinculada ao API Oficial, sendo responsável pelos trâmites, custos e obrigações junto à Meta (WhatsApp) para o devido funcionamento do serviço prestado, bem como, o fornecimento, implantação e manutenção de aplicativo compatível com as lojas do Google Play e Apple Store e módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento de solicitações dos serviços On-line recebidos através do site do SAAE mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets e todo suporte necessário para os devidos funcionamentos.

A hospedagem será de responsabilidade da contratada.

Deverá prestar os serviços técnicos de homologação, implementação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, bem como, suporte técnico e treinamento das ferramentas, conforme especificações neste Termo de Referência.

6. Estimativa do Valor da Contratação

O menor valor global estimado da contratação é de R\$ 344.680,00 (trezentos e quarenta e quatro mil, seiscentos e oitenta reais). A estimativa encontra-se detalhada nos autos e, quando oportuno, revisada pelo Departamento de Compras e Licitações, tendo sua divulgação conforme as regras constantes da instrução processual e legislação pertinentes.

7. Requisitos Da Contratação

Poderão participar do processo de contratação empresas do ramo de atividade relacionada ao objeto, que não possuam registro de sanção que impeça sua contratação.

A contratação observa os critérios de sustentabilidade ambiental recomendados pelo Órgãos competente, e a contratada deverá prever, no que couber, práticas de sustentabilidade usuais.

7.1. Especificações Técnicas e Funcionais:

O Disponibilizar Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial, implantação e manutenção de aplicativo para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba, com login e senha para usuários, compatível com smartphones e compatível com as lojas do Google Play e Apple Store, módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento dos serviços On-line recebidos através do site do SAAE, mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets. Prestar também os serviços técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento das ferramentas. A hospedagem será de responsabilidade da contratada.

Deverá prestar os serviços técnicos de homologação, implementação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, bem como, suporte técnico e treinamento das ferramentas, em conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência.

8. Qualificação Técnica

Nos termos do art. 67 da Lei nº 14.133/2021, para fins de comprovação da capacidade técnica necessária à execução do objeto, a empresa deverá apresentar documentação

que comprove estar regularmente autorizada pela META Platforms, Inc. para operar a API Oficial do WhatsApp Business, diretamente ou por meio de vínculo formal com Business Solution Provider (BSP) ou Independent Software Vendor (ISV) oficialmente autorizado pela META, atendendo, de forma cumulativa, às seguintes exigências:

Certificação como Business Solution Provider (BSP) do WhatsApp Business ou comprovação de vínculo formal, ativo e vigente com Independent Software Vendor (ISV) oficialmente autorizado pela META, emitida ou reconhecida pela própria META ou pelo respectivo parceiro autorizado, comprovando habilitação para o fornecimento, integração e operação da solução baseada na API Oficial do WhatsApp Business;

Comprovação de atuação como Tech Provider autorizado, diretamente ou por intermédio de BSP ou ISV com o qual mantenha vínculo formal, apto a desenvolver, integrar e operar soluções tecnológicas baseadas na API Oficial do WhatsApp Business, em conformidade com as políticas técnicas e comerciais da META;

Declaração, certificado ou instrumento formal de parceria, emitido pela META ou pelo respectivo BSP ou ISV principal, quando aplicável, que comprove vínculo formal, ativo e autorização expressa para a prestação dos serviços objeto desta contratação;

Comprovação de que a solução ofertada opera de forma direta e regular por meio da API Oficial do WhatsApp Business, por si ou por meio de BSP ou ISV autorizado, sendo expressamente vedada a utilização de soluções baseadas em engenharia reversa, automações não homologadas, web scraping, contas pessoais ou quaisquer outros meios que não estejam em conformidade com as diretrizes oficiais da META

A não apresentação de qualquer dos documentos elencados, bem como a inexistência ou irregularidade do vínculo formal com BSP ou ISV autorizado, ou ainda a constatação de que a solução não utiliza a API Oficial do WhatsApp Business, acarretará a inabilitação da licitante, sem prejuízo da aplicação das demais sanções administrativas cabíveis, conforme disposto na Lei nº 14.133/2021.

Apresentar atestado(s), fornecido por pessoa jurídica, pública ou privada, concessionária dos Serviços de Utilities com mais de 100.000 ligações ativas, declarando que a empresa Licitante presta ou prestou o Serviço de Disponibilização da Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial e módulo de atendimento incluindo implantação e manutenção de aplicativo com login e senha para usuários, na modalidade SaaS, com integração comprovada ao sistema comercial, com média de 20.000 Serviços/mês consumidos, por período superior a seis meses contemplando as características técnicas necessárias para uma operação das características do órgão licitante, os canais de atendimento, dashboards analytics e com a opção de atendimento humano de forma transbordada. Não serão aceitos atestados referentes a soluções baseadas em web scraping, automações não homologadas, engenharia reversa ou contas pessoais.

A ausência de apresentação do(s) atestado(s) ou a comprovação de experiência incompatível com os requisitos mínimos estabelecidos nesta cláusula implicará a inabilitação da licitante, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

8.1. Prova de Conceito da Solução Baseada na API Oficial do WhatsApp

Com fundamento nos princípios da eficiência, segurança jurídica e seleção da proposta mais vantajosa, previstos na Lei nº 14.133/2021, a licitante classificada em primeiro lugar será convocada para realizar Prova de Conceito (PoC) da

solução ofertada, com a finalidade de comprovar, de forma prática, o pleno atendimento aos requisitos técnicos estabelecidos no Termo de Referência.

A Prova de Conceito deverá demonstrar, de maneira objetiva e funcional, que a plataforma opera exclusivamente por meio da API Oficial do WhatsApp Business, autorizada pela META Platforms, Inc., sendo vedada a utilização de quaisquer soluções baseadas em web scraping, automações não homologadas, engenharia reversa ou contas pessoais;

Durante a prova de conceito, a licitante deverá comprovar a integração direta com a API Oficial, evidenciando, no mínimo:

- a) envio e recebimento de mensagens via número homologado;
- b) gestão de templates oficiais;
- c) funcionamento de filas, atendimentos simultâneos e registros de conversas;
- d) mecanismos de segurança e controle de acesso;
- e) conformidade com a LGPD e com as políticas da META;

A Prova de Conceito será realizada no prazo e condições definidos pela Administração, sem ônus financeiro, e será avaliada pelo fiscal do contrato.

O não atendimento, total ou parcial, dos requisitos técnicos durante a Prova de Conceito implicará a desclassificação da licitante, sendo convocada a próxima classificada, observada a ordem de classificação.

A realização da Prova de Conceito não caracteriza início de execução contratual nem gera direito à contratação, tratando-se de etapa de verificação técnica da proposta, nos termos da Lei nº 14.133/2021

9. Parcelamento do objeto

O não parcelamento do objeto desta contratação justifica-se em razão da natureza integrada e indivisível dos serviços a serem executados, cuja fragmentação poderia comprometer a funcionalidade, a eficiência operacional, a qualidade do serviço e a responsabilização técnica.

A execução do objeto de forma unificada permite maior padronização dos procedimentos, compatibilidade técnica entre as etapas, simplificação da gestão e da fiscalização contratual, bem como redução de riscos operacionais, assegurando a adequada consecução do interesse público.

Ressalte-se, ainda, que o parcelamento do objeto poderia resultar em aumento de custos administrativos, dificuldades de coordenação entre múltiplos fornecedores e potenciais conflitos de responsabilidade, contrariando os princípios da economicidade, eficiência e vantajosidade da contratação.

Diante do exposto, o não parcelamento do objeto mostra-se tecnicamente justificado, proporcional e compatível com os princípios previstos na Lei nº 14.133/2021, não configurando restrição indevida à competitividade.

10. Formação de consórcios

Quanto à formação de consórcios o entendimento vigente no TCE/SP é de que a permissão ou não de consórcio se trata de ato discricionário do administrador, cabendo a ele, de forma motivada, optar pela possibilidade ou não da participação de interessadas nessa condição.

É usual que a administração pública apenas autorize a participação de empresas em consórcio quando as dimensões e complexidade do objeto ou as circunstâncias concretas exijam a associação entre particulares' (Marçal Justen Filho, 'Comentários à Lei de Licitação e Contratos Administrativos', 8ª Edição, pags. 369/370).

Considerando a existência dos Acórdãos 1.094/2004-TCU e 1.165/2012-TCU, ambos do Plenário, sedimentando que a formação de consórcio, em regra, é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital, ficando o administrador obrigado a prever a participação de consórcios no certame com vistas à ampliação da competitividade e à obtenção da proposta mais vantajosa, analisando que o objeto licitado não envolve questões de alta complexidade, multidisciplinares ou de grande vulto, em que empresas isoladamente não teriam condições de suprir os requisitos exigidos no edital e seus anexos, corroborado pelo fato que em busca de empresas interessadas em compor a estimativa para o certame demonstrou, aparentemente, haver no mercado empresas que atendam o pretendido por esta Administração sem a necessidade constituição de consórcio, entende-se, s.m.j., que não há necessidade de permissão de consórcios para a presente contratação.

11. Permissão de subcontratação

A subcontratação, apesar de ser uma prática amplamente permitida pela Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos (Lei nº 14.133/2021), para o presente caso será vedada, visando garantir a execução do contrato conforme os princípios da eficiência, economicidade e segurança jurídica, pelas razões a seguir apresentadas:

11.1. Garantia da execução integral pelo contratado

A Administração seleciona a contratada com base em sua capacidade técnica e confiabilidade, o que não pode ser automaticamente transferido para terceiros. Permitir subcontratação pode diluir a responsabilidade do contratado principal,

comprometendo a execução do objeto contratual nos padrões de qualidade esperados.

11.2. Riscos de comprometimento da qualidade e do cronograma

A delegação de parte do objeto contratual a terceiros pode resultar em falhas de execução devido a diferenças operacionais, técnicas ou de comunicação entre o contratado principal e os subcontratados. Tais falhas podem causar atrasos, aumento de custos e até mesmo descumprimento de obrigações contratuais, impactando negativamente no atendimento às demandas públicas.

11.3. Dificuldades no monitoramento e na responsabilização

A subcontratação pode dificultar a fiscalização pela Administração, sobretudo em relação ao cumprimento das condições contratuais, legais e técnicas pelo subcontratado. Isso pode gerar um aumento de encargos administrativos e incertezas quanto à eficácia do monitoramento.

11.4. Foco na especialização do contratado

A execução do objeto integralmente pelo contratado principal incentiva a especialização e o cumprimento direto das condições que motivaram a sua escolha na licitação, evitando que atividades, ainda que complementares, sejam desempenhadas por terceiros sem a mesma qualificação técnica ou integral alinhamento contratual, prejudicando o resultado do objeto que é sensível sob o aspecto da sua execução.

Portanto, a vedação à subcontratação reforça o controle da Administração sobre a execução do contrato e previne riscos que podem comprometer o alcance dos resultados esperados no atendimento às necessidades da coletividade.

12. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não é necessário realizar outras contratações correlatas ou interdependentes para viabilizar a presente demanda, pois a contratação do objeto conforme descrito satisfaz plenamente todas as necessidades identificadas.

13. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

O plano de contratações anual, instituído pela Lei Federal 14.133/2021, representa um importante instrumento de planejamento para a Administração Pública, estabelecendo, de maneira prévia, a organização e distribuição das ações governamentais ao longo do ano, visando suprir as demandas essenciais para o interesse público.

Nesse contexto, o plano anual de contratações atua como uma ferramenta estratégica, possibilitando uma gestão mais eficiente dos recursos públicos. Por meio desse planejamento, é possível antecipar, estimar e priorizar os desembolsos necessários para custeio e investimento, alinhando-os às metas e objetivos traçados pela Administração. Sendo assim, as contratações previstas no plano anual tornam-se parte integrante de uma estratégia global, proporcionando maior transparência e previsibilidade para a sociedade quanto aos destinos dos recursos públicos.

Em que pese nesta data ainda não tenha sido divulgado o plano de contratações anuais desta Administração, vista as condições de instrução nos autos do Processo Administrativo nº 889/2024, há na Autarquia, planilha desenvolvida onde consta a presente contratação.

14. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A contratação do objeto em questão, apresenta-se como solução adequada para o atendimento às necessidades da Autarquia, possibilitando os seguintes benefícios:

Ampliação do acesso aos serviços públicos, disponibilização de canal de atendimento digital amplamente utilizado pela população, promovendo maior acessibilidade e comodidade aos usuários.

Aumento da eficiência e da produtividade do atendimento, automatização de fluxos, gerenciamento de filas e atendimentos simultâneos, com potencial redução do tempo médio de resposta e melhor aproveitamento dos recursos humanos.

Padronização, controle e rastreabilidade das interações, registro integral das comunicações realizadas, permitindo acompanhamento das demandas e maior controle institucional sobre os atendimentos.

Racionalização de custos e atendimento ao princípio da economicidade, redução gradual da demanda por atendimentos presenciais e telefônicos, contribuindo para a otimização de recursos e para a obtenção de melhor custo-benefício ao longo da execução contratual.

15. Providências a serem adotadas

Não há a necessidade de tomada de providências ou adequações para a solução da prestação de serviço a ser efetivada.

16. Possíveis Impactos Ambientais

Não foram identificados impactos ambientais nesta contratação. A solução escolhida por esta administração está adequada aos preceitos de licitações sustentáveis, de modo que minimiza os impactos ambientais diminuindo o uso

exacerbado de papel em processos manuais na administração pública.

17. Declaração de Viabilidade

A viabilidade da contratação está em sua indispensabilidade para a Autarquia, uma vez que não há outra maneira de atendimento do interesse público envolvido com a presente demanda, senão com a contratação por meio de mão de obra especializada no mercado e organizada para tal finalidade, além de ser necessária para o atendimento das necessidades e interesses da Administração.

18. Demonstrativo dos Resultados Pretendidos

A pretendida contratação traz significativos benefícios em termos de economicidade, melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros, além de impactos positivos no meio ambiente e na qualidade de vida da população, conforme já se explanou no discorrer dos tópicos acima. Não obstante, visando aclarar as informações detalha-se, a seguir, os principais benefícios:

Proporcionar a melhoria contínua da qualidade do atendimento às demandas dos munícipes, ampliando o acesso à informação de forma rápida, clara e eficiente, por meio de canais digitais adequado.

A contratação visa, ainda, facilitar e agilizar o envio de documentos, solicitações e requerimentos de forma on-line, permitindo que os munícipes direcionem suas demandas de maneira adequada aos canais específicos para cada tipo de serviço, promovendo maior organização, celeridade no atendimento e racionalização dos fluxos internos da Administração.

19. Conclusão

Conclui-se, portanto, que a contratação tal como apresentada é que melhor atende ao interesse público envolvido.

A contratação de uma empresa especializada para fornecimento de Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial, implantação e manutenção de aplicativo para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba, com login e senha para usuários, compatível com smartphones e compatível com as lojas do Google Play e Apple Store, módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento dos serviços On-line recebidos através do site do SAAE, mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets. Prestar também os serviços técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento das ferramentas.

sendo assim, será elaborado o Termo de Referência contendo às especificações detalhadas, e serão dadas as tratativas administrativas necessárias para o prosseguimento da contratação.

Camila de Moura Oliveira
Coordenadora de Atendimento ao Consumidor

Ana Carolina Andriotti Vieira
Chefe do Departamento Comercial e Atendimento ao Consumidor

Dayane Miranda Gonzalez
Diretora Administrativa e Financeira

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial, implantação e manutenção de aplicativo para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba, com login e senha para usuários, compatível com smartphones e compatível com as lojas do Google Play e Apple Store, módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento dos serviços On-line recebidos através do site do SAAE, mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets. Prestar também os serviços técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento das ferramentas, conforme especificações e quantidades contidas neste Termo de Referência.

Fornecimento de Plataforma On-line para Atendimento Automático
(chatbot) via WhatsApp API Oficial;
Plano com 08 (oito) Operadores de Atendimento;
Canal: 1 (um) Canal de WhatsApp;
Departamentos Ilimitados;
Perguntas, Respostas e Atendimentos ilimitados;
Sessões ilimitadas para receptivo (cidadão para a empresa) e até
3.000 disparos mensais de mensagens (empresa para o cidadão).
Implantação de aplicativo com login e senha para usuários,
compatível com smartphones e com **as lojas do Google Play e
Apple Store;**
**Implantação de módulo de atendimento para recebimento e
gerenciamento de solicitações de serviços On-line recebidos**

através do site do SAAE mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets

2. ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

2.1. Deverá fornecer Plataforma de Atendimento Digital e Integração vinculada ao API Oficial, sendo responsável pelos trâmites, custos e obrigações junto à Meta (WhatsApp) para o devido funcionamento do serviço prestado, bem como, o fornecimento, implantação e manutenção de aplicativo compatível com as lojas do Google Play e Apple Store e módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento de solicitações dos serviços On-line recebidos através do site do SAAE mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets e todo suporte necessário para os devidos funcionamentos.

2.2. A hospedagem será de responsabilidade da contratada

2.3. Deverá prestar os serviços técnicos de homologação, implementação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, bem como, suporte técnico e treinamento das ferramentas, conforme especificações neste Termo de Referência.

3. QUANTO AOS SERVIÇOS DE WHATSAPP

3.1. O Sistema deverá funcionar via web em site responsivo e poderá ser acessado a partir de qualquer computador, tablet ou celular.

- 3.2. Deverá ser possível atender vários clientes ao mesmo tempo no WhatsApp com vários Atendentes em um único painel.**
- 3.3. O acompanhamento de todos os atendimentos deve ocorrer on-line e em tempo real.**
- 3.4. Deverá efetuar a organização do atendimento, controlar o fluxo de informações, gerenciar diversos departamentos e criar campos de segmentação para os atendimentos.**
- 3.5. Deverá conter automatização capaz de triar o fluxo inicial da conversa antes do usuário ser direcionado para um atendente humano, incluindo menu de opções para mensagens iniciais.**
- 3.6. O sistema deverá permitir a criação de menus de perguntas e respostas iniciais, mensagens pré-configuradas, chatbot com respostas programadas a partir de menu de comando, transferência para o time de atendimento de acordo com o assunto e enquetes de atendimento.**
- 3.7. Deverá permitir o envio e o recebimento de arquivos de áudios, imagens, PDF e textos.**
- 3.8. Deverá conter mecanismo de busca, por número dos contatos, assunto da conversa, data da conversa, protocolo de atendimento, dentre outros.**
- 3.9. Deverá conter relatórios de acompanhamento dos quantitativos de atendimentos, bem como relatórios de desempenho para medir a efetividade de atendimento e desempenho de todos os departamentos.**
- 3.10. Deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para o funcionamento da ferramenta, em atendimento ao Termo de Referência, cabendo à Contratante apenas o gerenciamento da solução contratada.**

3.11. Deverá permitir backup das informações (conversas e atendimentos), com a periodicidade a ser definida pela fiscalização, bem como a exportação dos dados da plataforma sem a perda das informações, sendo as conversas exportáveis em formato comercial, passíveis de serem consumidas em outras plataformas.

3.12. O SAAE Sorocaba se utiliza de outra plataforma de atendimento, em que a contratada deverá ser compatível com essa integração em formato PHP de dados, conversas e arquivos. A contratada será responsável por esta importação junto à empresa que presta o serviço atualmente, com ônus da importação incluso na prestação do serviço contratado, cabendo ao SAAE Sorocaba apenas a autorização do manejo dos dados.

3.13. Não serão contabilizados no saldo deste contrato as quantidades de conversas e contatos salvos importados do contrato anterior à vigência desta nova contratação.

3.14. A CONTRATADA deverá efetuar treinamento, online e presencial, com a Equipe do SAAE Sorocaba.

3.15. O plano deverá fornecer 8 (oito) Operadores de Atendimento, em que deverá conter os seguintes itens:

- Departamentos ilimitados;
- Gerar código de “Protocolo de Atendimento” único, que seja capaz de identificar posteriormente atendimentos em específico;
- Perguntas, Respostas e Atendimentos ilimitados;
- Sessões ilimitadas para receptivo (cidadão para a empresa) e estimativa de 3.000 disparos de mensagens mensais (empresa para o cidadão);

- Recebimento e envio de mensagens: Áudios, Imagens, PDF, Textos e Anexos em Geral, respeitando o limite de tamanho de arquivo definido pelo próprio WhatsApp;
- O Módulo deverá permitir a reprodução de áudio gravado pelo Atendente, antes de ser enviado;
- Permitir transferência de atendimento;
- Treinamento on-line ou presencial;
- Múltiplos atendentes simultaneamente;
- Respostas programadas e automáticas, através do chatbot, no início de cada atendimento ao usuário, antes deste ser direcionado a um atendente humano;
- Possuir a funcionalidade de “Expediente de Funcionamento”, que enviará mensagens automáticas para os indivíduos que necessitarem de atendimento humano com a ferramenta fora do horário de funcionamento da Autarquia, em datas e horários pré-programados;
- Permitir a diferenciação de atendimentos realizados ao mesmo usuário no mesmo dia, considerando-os como retorno;
- O retorno feito pelo usuário em 24 horas não será contabilizado como novo atendimento, sendo assim, não será deduzido no total de atendimentos/conversas contratados e descritos neste Termo de Referência;
- Possibilitar a pesquisa de mensagens, buscando na lista de conversas ativas ou em pausa, por palavras ou conjunto de caracteres;
- Possibilitar a consulta do histórico da conversa atual ou de conversas realizadas em outros períodos;

4. QUANTO AOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO DE APLICATIVO E MÓDULO DE ATENDIMENTO ON-LINE VIA TICKETS

4.1. Oferecer plataforma de acesso para o cidadão usuário ou empresa inscrita, mediante login e senha, para atualização de dados, acesso a mensagens, solicitação de serviços

e acesso a relatórios referentes ao serviço solicitado na agência virtual, no modelo de tickets.

4.2. Oferecer aplicativo com login e senha para usuários, compatível com smartphones e com **as lojas do Google Play e Apple Store, disponibilizando ao cidadão os mesmos serviços constantes na agencia virtual. O mesmo também deve oferecer redefinição de senha através de e-mail previamente cadastrado pelo usuário.**

4.3. Em caso de utilização total da franquia contratada para envio de mensagens (3.000 ativos), poderá ser cobrado o excedente mensal, de forma não cumulativa, sendo calculado e pago referente apenas ao excedente do mês vigente, desprezando-se o excedente acumulado dos meses anteriores.

5. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

5.1. O julgamento será efetuado pelo menor preço global.

5.1.1. Este critério se justifica pois se trata de contratação de plataforma On-line para atendimento automático via WhatsApp API oficial, implantação e manutenção de aplicativo para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba, com login e senha para usuários, compatível com smartphones e compatível com as lojas do Google Play e Apple Store, módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento dos serviços On-line recebidos através do site do SAAE mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets, importante e fundamental para agilidade e dinâmica dos procedimentos para atendimento aos usuários.

6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.1. Nos termos do art. 67 da Lei nº 14.133/2021, para fins de comprovação da capacidade técnica necessária à execução do objeto, a empresa deverá apresentar documentação que comprove estar **regularmente autorizada pela META Platforms, Inc. para operar a API Oficial do WhatsApp Business, diretamente ou por meio de vínculo formal com**

Business Solution Provider (BSP) ou Independent Software Vendor (ISV)

oficialmente autorizado pela META, atendendo, de forma cumulativa, às seguintes exigências:

- 6.1.1. Certificação como **Business Solution Provider (BSP)** do WhatsApp Business **ou comprovação de vínculo formal, ativo e vigente com Independent Software Vendor (ISV)** oficialmente autorizado pela META, emitida ou reconhecida pela própria META ou pelo respectivo parceiro autorizado, comprovando habilitação para o fornecimento, integração e operação da solução baseada na **API Oficial do WhatsApp Business**;
- 6.1.2. Comprovação de atuação como **Tech Provider autorizado, diretamente ou por intermédio de BSP ou ISV com o qual mantenha vínculo formal**, apto a desenvolver, integrar e operar soluções tecnológicas baseadas na **API Oficial do WhatsApp Business**, em conformidade com as políticas técnicas e comerciais da META;
- 6.1.3. **Declaração, certificado ou instrumento formal de parceria**, emitido pela META ou pelo respectivo **BSP ou ISV principal**, quando aplicável, que comprova **vínculo formal, ativo e autorização expressa** para a prestação dos serviços objeto desta contratação;
- 6.1.4. Comprovação de que a solução ofertada opera de forma **direta e regular por meio da API Oficial do WhatsApp Business, por si ou por meio de BSP ou ISV autorizado**, sendo expressamente vedada a utilização de soluções baseadas em engenharia reversa, automações não homologadas, web scraping, contas pessoais ou quaisquer outros meios que não estejam em conformidade com as diretrizes oficiais da META

6.1.5. A não apresentação de qualquer dos documentos elencados, bem como a inexistência ou irregularidade do **vínculo formal com BSP ou ISV autorizado**, ou ainda a constatação de que a solução não utiliza a **API Oficial do WhatsApp Business**, acarretará a **inabilitação da licitante**, sem prejuízo da aplicação das demais sanções administrativas cabíveis, conforme disposto na **Lei nº 14.133/2021**.

6.1.6. Apresentar atestado(s), fornecido por pessoa jurídica, pública ou privada, concessionária dos Serviços de Utilities com mais de 100.000 ligações ativas, declarando que a empresa Licitante presta ou prestou o Serviço de Disponibilização da **Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial e módulo de atendimento incluindo implantação e manutenção de aplicativo com login e senha para usuários**, na modalidade SaaS, com integração comprovada ao sistema comercial, com média de 20.000 Serviços/mês consumidos, por período superior a seis meses contemplando as características técnicas necessárias para uma operação das características do órgão licitante, os canais de atendimento, dashboards analytics e com a opção de atendimento humano de forma transbordada. Não serão aceitos atestados referentes a soluções baseadas em web scraping, automações não homologadas, engenharia reversa ou contas pessoais.

A ausência de apresentação do(s) atestado(s) ou a comprovação de experiência incompatível com os requisitos mínimos estabelecidos nesta cláusula implicará a inabilitação da licitante, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

7. PROVA DE CONCEITO DA SOLUÇÃO BASEADA NA API OFICIAL DO WHATSAPP BUSINESS

Com fundamento nos princípios da eficiência, segurança jurídica e seleção da proposta mais vantajosa, previstos na Lei nº 14.133/2021, a licitante classificada em

primeiro lugar será convocada para realizar Prova de Conceito (PoC) da solução ofertada, com a finalidade de comprovar, de forma prática, o pleno atendimento aos requisitos técnicos estabelecidos no Termo de Referência.

- 7.1. A Prova de Conceito deverá demonstrar, de maneira objetiva e funcional, que a plataforma opera exclusivamente por meio da API Oficial do WhatsApp Business, autorizada pela META Platforms, Inc., sendo vedada a utilização de quaisquer soluções baseadas em web scraping, automações não homologadas, engenharia reversa ou contas pessoais;
- 7.2. Durante a prova de conceito, a licitante deverá comprovar a integração direta com a API Oficial, evidenciando, no mínimo:
- a) envio e recebimento de mensagens via número homologado;
 - b) gestão de templates oficiais;
 - c) funcionamento de filas, atendimentos simultâneos e registros de conversas;
 - d) mecanismos de segurança e controle de acesso;
 - e) conformidade com a LGPD e com as políticas da META;
- 7.3. A Prova de Conceito será realizada no prazo e condições definidos pela Administração, sem ônus financeiro, e será avaliada pelo fiscal do contrato.
- 7.4. O não atendimento, total ou parcial, dos requisitos técnicos durante a Prova de Conceito implicará a desclassificação da licitante, sendo convocada a próxima classificada, observada a ordem de classificação.
- 7.5. A realização da Prova de Conceito não caracteriza início de execução contratual nem gera direito à contratação, tratando-se de etapa de verificação técnica da proposta, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

8. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

8.1. A licitante vencedora deverá iniciar os serviços no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura do Contrato, para liberar o acesso à área administrativa de utilização do sistema para a criação dos menus e configurações.

9. SUBCONTRATAÇÃO

9.1. Subcontratação: Os serviços não poderão ser subcontratados, uma vez que não é considerado de natureza visível.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. Cumprir todos os pontos descritos neste Termo de Referência, garantindo a qualidade na prestação dos serviços quanto ao atendimento técnico prestado ao SAAE Sorocaba.

10.2. A interação do Assistente Virtual Inteligente (chatbot) com o mensageiro WhatsApp e com o aplicativo.

10.3. Garantir a estabilidade /monitoramento das plataformas e do aplicativo 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, bem como prestar assistência técnica e orientações, de forma imediata, quando solicitadas durante o período do Contrato.

10.4. A CONTRATADA se responsabiliza junto à empresa Meta (WhatsApp) a cumprir os Termos de Conduta estipulados, visando conciliar o pleno funcionamento da plataforma com as regras da Meta (WhatsApp), de modo que o número oficial esteja operante sem intercorrências.

10.5. A abertura de chamados deverá ocorrer através do canal disponibilizado pela CONTRATADA com os prazos abaixo para análise e resolução

Severidade	Classificação do Incidente	Descrição	Prazo Máximo de Resolução	Penalidade em Caso de Descumprimento
------------	----------------------------	-----------	---------------------------	--------------------------------------

P1	Plataforma Inoperante	Indisponibilidade total da plataforma ou impossibilidade de utilização das funcionalidades essenciais.	Até 2 horas	Multa de 0,5% do valor mensal do contrato por hora excedente ao prazo estabelecido.
P2	Funcionalidade Degradada	Funcionalidades principais operando com desempenho reduzido ou instabilidade que impacte significativamente a operação.	Até 4 horas	Sujeito às penalidades contratuais aplicáveis, conforme previsto no contrato.
P3	Falha Parcial	Problema que afeta funcionalidades secundárias ou parte dos usuários, sem impedir totalmente a operação do sistema.	Até 1 dia útil	Sujeito às penalidades contratuais aplicáveis, conforme previsto no contrato.
P4	Melhoria / Ajuste	Solicitações de melhoria, ajustes ou correções de baixa criticidade que não impactam diretamente a operação.	Até 5 dias úteis	Sujeito às condições de priorização e cronograma acordados entre as partes.

10.6. Qualquer manutenção no sistema efetuada pela CONTRATADA deverá ser informada ao SAAE Sorocaba, com no mínimo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

10.7. Observância à Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre Proteção de Dados (LGPD) e demais Legislações correlatadas, que por meio de evidências comprovem o correto tratamento, armazenamento, proteção e privacidade de dados.

10.8. Manter sigilo com relação às informações, documentos e quaisquer dados fornecidos e/ou recebidos.

10.9. Não poderá, sob hipótese alguma, utilizar-se dos dados comerciais para outros fins que não sejam do objeto do Contrato, sob pena de apuração e punição a serem definidas pela Coordenadoria de Proteção de Dados do SAAE Sorocaba.

10.10. A CONTRATADA deverá realizar backup automático diário dos dados da plataforma, com retenção mínima de 30 dias, armazenado em localização geograficamente diversa do servidor principal. O RPO máximo admitido é de 24 horas e o RTO máximo é de 4 horas para incidentes críticos. Relatório mensal de backup deverá ser enviado ao fiscal do contrato quando solicitado.

10.11. A plataforma deverá manter logs imutáveis de auditoria com retenção mínima de 12 meses, registrando: autenticação de usuários, visualização e exportação de dados de cidadãos, alterações de configuração e exportações de histórico. Esses logs deverão ser acessíveis ao fiscal do contrato mediante solicitação, em formato exportável (CSV/JSON), em até 2 dias úteis.

10.12. O descumprimento das obrigações contratuais sujeitará a CONTRATADA às seguintes penalidades:

(a) advertência;

(b) multa moratória de 0,1% do valor mensal por dia de atraso no cumprimento de prazos;

(c) multa compensatória de até 10% do valor total do contrato em caso de inexecução parcial;

(d) suspensão do direito de licitar com o SAAE por até 2 anos;

(e) declaração de inidoneidade, nos termos dos arts. 155 a 163 da Lei 14.133/2021.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE (SAAE)

11.1. Cumprir o pagamento, conforme acordo firmado entre ambos.

11.2. Em caso de cancelamento, a CONTRATANTE deverá informar a CONTRATADA com antecedência de 30 (trinta) dias corridos.

11.3. Em caso de bloqueio ou qualquer intercorrência por parte do WhatsApp, o SAAE Sorocaba terá direito ao cancelamento imediato do plano, sem qualquer ônus e isenção do pagamento, se houver faturamento pendente. Sendo analisado o ocorrido, respeitando as Políticas do WhatsApp (Grupo Meta).

12. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

12.1. O valor da proposta deverá conter todos os custos com implantação, manutenção, mensalidade, importação e exportação de dados, backup, impostos, taxas, contribuições e demais encargos incidentes direta e indiretamente na prestação de serviços.

12.2. No ato da contratação será efetuado o pagamento da implantação e da primeira mensalidade e, mensalmente conforme o valor da proposta.

12.3. O faturamento dos serviços será realizado mensalmente, de acordo com as quantidades apuradas ao final de cada mês, devendo ser apresentado ao SAAE documento fiscal para conferência e aprovação do fiscalizador, o pagamento será efetuado pelo SAAE, conforme estabelecido na Resolução 08/2015 – SAAE

13. VIGENCIA CONTRATUAL

13.1. A vigência do Contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogado por igual período conforme previsto na Lei 14.133/2021.

13.1.1. O Contrato poderá, a qualquer momento, ser alterado, com as devidas justificativas, respeitados os limites legais e a critério das partes.

14. FISCALIZAÇÃO

14.1. A fiscalização será designada à Coordenadoria de Atendimento ao Consumidor, lotada no Setor de Atendimento.

15. JUSTIFICATIVA

Com a recente adoção de novos canais de atendimento on-line via WhatsApp, para alguns determinados serviços, em pouco tempo se verificou a necessidade de aprimoramento do mesmo e implementação de novos canais de comunicação e atendimento para a população, como a implantação de aplicativo da Autarquia e módulo de atendimento a solicitações On-line.

O crescente acesso à informação de forma fácil e rápida pelos cidadãos têm sido cada vez mais presente no cotidiano da Administração Pública, de forma que o volume crescente de mensagens recebidas, o constante envio por parte dos munícipes de solicitações para canais destinados a outros tipos de serviços são alguns dos fatores que determinam a necessidade de aprimoramento para uma plataforma API Oficial, aplicativo próprio da Autarquia e agência virtual para solicitações de serviços via site contando com um dispositivo para desburocratizar fluxos internos de atendimento, agregar, de forma coordenada, celeridade aos serviços da Autarquia, além de um controle mais seguro de entrada e armazenamento de mensagens e solicitações para melhor gerenciamento dos atendimentos prestados.

Devido a evolução tecnológica dos produtos e serviços em todas as esferas comerciais, instituições financeiras, governamentais e outras entidades, se faz necessários serviços com mais eficiência e qualidade. Sendo assim, a contratação visa atender as demandas de comunicação do SAAE Sorocaba com uma solução de alto desempenho com qualidade, flexibilidade para futuras expansões, padronização, convergência de tecnologia e de serviços, segurança, eficiência e otimização de custos, evolução tecnológica com a

ampliação da rede e com a disponibilidade de infraestrutura adequada, aumento de produtividade, flexibilidade do uso dos recursos conforme necessidade e gerenciamento proativo centralizado com garantia, disponibilidade e segurança.

Com a melhoria no atendimento prestado através destes canais, espera-se ainda uma migração do atendimento presencial para o on-line, gerando maior agilidade e qualidade nos serviços prestados.

Camila de Moura Oliveira
Coordenadora de Atendimento ao Consumidor

Ana Carolina Andriotti Vieira
Chefe do Departamento Comercial e Atendimento ao Consumidor

Dayane Miranda Gonzalez
Diretora Administrativa e Financeira

MODELO DE CARTA PROPOSTA

Ao

Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba.

EDITAL Nº 17/2026**PREGÃO ELETRÔNICO nº 03/2026 – Processo Administrativo nº 1443/2025 - SAAE**

Oferecemos a esse Órgão os preços a seguir indicados, objetivando **contratação de plataforma on-line para atendimento automático via Whatsapp API oficial, implantação e manutenção de aplicativo para o serviço autônomo de água e esgoto de Sorocaba, com login e senha para usuários, compatível com smartphones e compatível com as lojas do Google play e Apple store, módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento dos serviços on-line recebidos através do site do Saae, mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets. prestar também os serviços técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento das ferramentas, de acordo com o disposto no PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2026 supra e ordenamentos legais cabíveis:**

LOTE -					
Item	Qtde.	Unid.	Especificação do Objeto	Valor Unit (R\$)	Valor Total (R\$)
...	...		...		

**O VALOR OFERTADO POR ESTA EMPRESA PARA A TOTALIDADE DA VIGÊNCIA CONTRATUAL, OU SEJA, 00 (POR EXTENSO) DIAS/MESES É DE R\$
(.....).**

Declaramos que o ofertado atende todas as especificações exigidas no edital e seus anexos, e que é de nosso conhecimento que não serão admitidos pedidos de desclassificação da proposta por enganos ou erros no preenchimento, após encerrada a fase de lances, salvo nos casos de inexecuibilidade.

Os preços apresentados contemplam todos os custos e despesas diretas e indiretas relacionadas com a integral execução do objeto, como impostos, taxas, tributos, seguro, encargos trabalhistas e previdenciários e outros que porventura possam ocorrer.

Anexamos os documentos solicitados no item 7.1.3, “d”).

Prazo de validade da proposta:

Dados da empresa:

Razão social:

CNPJ-MF:

Inscrição Estadual:

Endereço completo:

Telefone/e-mail:

Dados do responsável para assinatura do Contrato:

Nome completo:

RG nº:

CPF nº:

Cargo/função ocupada:

Telefone: ()

Endereço Completo:

E-mail Institucional:

E-mail Alternativo

Dados do preposto:

Nome completo:

RG nº:

CPF nº:

Cargo/função ocupada:

Telefone: ()

Endereço Completo:

E-mail Institucional:

E-mail Alternativo

..... (local e data).....

.....(assinatura, nome, cargo, RG do representante legal e carimbo da empresa).....

Obs.: Este documento deverá ser preenchido em papel timbrado da empresa.

MINUTA

CONTRATO Nº /SLC/2026

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE SOROCABA E A, PARA CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA ON-LINE PARA ATENDIMENTO AUTOMÁTICO VIA WHATSAPP API OFICIAL, IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE APLICATIVO PARA O SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SOROCABA, COM LOGIN E SENHA PARA USUÁRIOS, COMPATÍVEL COM SMARTPHONES E COMPATÍVEL COM AS LOJAS DO GOOGLE PLAY E APPLE STORE, MÓDULO DE ATENDIMENTO PARA RECEBIMENTO E GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS ON-LINE RECEBIDOS ATRAVÉS DO SITE DO SAAE, MEDIANTE A LOGIN E SENHA DO USUÁRIO (AGÊNCIA VIRTUAL) NO MODELO DE TICKETS. PRESTAR TAMBÉM OS SERVIÇOS TÉCNICOS DE HOMOLOGAÇÃO, IMPLANTAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA, SUPORTE TÉCNICO E TREINAMENTO DAS FERRAMENTAS, CONFORME PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 1443/2025 – SAAE.....

O **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO** do município de Sorocaba, com sede à Avenida Comendador Camilo Júlio, 255 – Jardim Ibiti do Paço – Sorocaba/SP – CEP.: 18086-000, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 71.480.560.0001/39, neste ato representado pelo seu Diretor Geral, senhor **GLAUCO ENRICO BERNARDES FOGAÇA**, portador da Cédula de Identidade RG nº e CPF nº, doravante denominado simplesmente **SAAE**, e a, com sede à, nº - Bairro, na cidade de/..... – CEP.:, inscrita no CNPJ-MF sob o nº, representada neste ato, pelo seu(a), senhor(a), portador(a) da Cédula de Identidade RG nº e CPF nº, doravante designada **CONTRATADA**, tendo em vista o que consta no **Processo Administrativo nº 1443/2025** e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislações aplicáveis, resolvem celebrar o presente **Instrumento de Contrato**, decorrente do **Pregão Eletrônico Nº 03/2026**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

PRIMEIRA – OBJETO (ART. 92, I E II)

1.1. O objeto do presente instrumento é o execução para o **SAAE de Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial**,

implantação e manutenção de aplicativo para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba, com login e senha para usuários, compatível com smartphones e compatível com as lojas do Google Play e Apple Store, módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento dos serviços On-line recebidos através do site do SAAE, mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets. Prestar também os serviços técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento das ferramentas, nas condições estabelecidas no Pregão Eletrônico Nº 03/2026 e seus anexos.

1.2. Objeto da contratação:

LOTE -						
Item	Qtde	Unid.	Descrição	Marca	Valor Unit. (R\$)	Valor Total (R\$)
...	...	...	...		...	...
Total Geral (R\$)						

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. A Proposta do contratado;

1.3.3. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de **24 (vinte e quatro) meses**, contados a partir da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.1.1. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado.

2.1.2. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.1.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.1.4. Deverá estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.1.5. Deverá ser juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.6. Deverá ser juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.1.7. Deverá ser juntada manifestação expressa do contratado informando o interesse na prorrogação;

2.1.8. Deverá ser comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (ART. 92, IV, VII E XVIII)

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1 Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

QUINTA – PREÇO (ART. 92, V)

5.1. O valor total da contratação é de **R\$...... (.....)**.

5.1.1. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

SEXTA - PAGAMENTO (ART. 92, V E VI)

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

SÉTIMA - REAJUSTE (ART. 92, V)

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em XX/XX/2026.

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do **CONTRATADO**, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice **Índice de Preços ao Consumidor – IPC/FIPE**, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.2.1. Fica ressalvada a possibilidade de renúncia do direito ao reajuste a ser manifesta formalmente pela **CONTRATADA**, oportunidade em que a mesma deverá dar total e plena quitação quanto aos valores inerentes ao reajuste renunciado, nada mais havendo a reclamar em juízo ou fora dele.

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

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

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

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

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

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

OITAVA - OBRIGAÇÕES DO SAAE (ART. 92, X, XI E XIV)

8.1. São obrigações do **SAAE**:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar a **CONTRATADA**, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela **CONTRATADA**;

8.1.5. Comunicar a **CONTRATADA** para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.6. Efetuar o pagamento à **CONTRATADA** do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência.

8.1.7. Aplicar à **CONTRATADA** as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Cientificar a Autoridade Responsável para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pela **CONTRATADA**;

8.1.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

8.1.10. A Administração terá o prazo de **30 (trinta) dias corridos**, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos**.

8.1.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

8.1.13. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo **SAAE**, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.1.14. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela **CONTRATADA** com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

NONA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA (ART. 92, XIV, XVI E XVII)

9.1. A **CONTRATADA** deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

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

9.1.2. Comunicar ao contratante, no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas** que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

9.1.3. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 2021) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.1.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.1.5. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.1.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em

legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;

9.1.7. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de **24 (vinte e quatro) horas**, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.

9.1.8. Paralisar, por determinação do **SAAE**, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.1.9. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação no **Pregão Eletrônico Nº 03/2026**;

9.1.10. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116, da Lei n.º 14.133, de 2021);

9.1.11. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único, da Lei n.º 14.133, de 2021);

9.1.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.1.13. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021.

9.1.14. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do **SAAE**;

9.1.15. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.1.16. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

9.1.17. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.1.18. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

DÉCIMA– GARANTIA DE EXECUÇÃO (art. 92, XII)

10.1 Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

DÉCIMA PRIMEIRA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (ART. 92, XIV)

11.1. Pelo inadimplemento de qualquer cláusula ou simples condição do edital ou pelo descumprimento parcial ou total do mesmo, as partes ficarão sujeitas às sanções e consequências legais previstas em lei e no presente instrumento convocatório.

11.2. Comete infração administrativa o Contratado/Fornecedor que:

- I.** dar causa à inexecução parcial do contrato;
- II.** dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III.** dar causa à inexecução total do contrato;
- IV.** ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- V.** apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- VI.** comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

VII. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

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

11.3. Serão aplicadas ao contratado/fornecedor que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

I. 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 nº 14.133, de 2021);

II. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos incisos “II”, “III” e “IV” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

III. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos incisos “V”, “VI”, “VII”, “VIII” do subitem acima, bem como nos incisos “II”, “III” e “IV”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

IV. Multa:

a) Moratória de 01 % (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10 (dez) dias;

b) Compensatória, para as infrações descritas nos incisos “V” a “VIII” do subitem acima, de 1 % a 10% do valor do Contrato.

c) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista no inciso “III” do subitem acima, de 1 % a 10 % do valor do Contrato.

d) Para infração descrita nos incisos “II” do subitem acima, a multa será de 1 % a 20 % do valor do Contrato.

e) Para infrações descritas no inciso “IV” do subitem acima, a multa será de 1 % a 10 % o valor do Contrato.

f) Para a infração descrita no inciso “I” do subitem acima, a multa será de 1 % a 10 % do valor do Contrato.

11.4. A aplicação das sanções previstas neste instrumento convocatório não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado a Autarquia.

11.5. Todas as sanções previstas neste edital poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

11.6. Os casos de extinção, se eventualmente ocorrerem, serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, nas circunstâncias em que a legislação assim prever.

DÉCIMA SEGUNDA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (ART. 92, XIX)

12.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

12.1.1. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o Contratante, quando este não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

12.1.2. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

12.1.3. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

12.2. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

12.2.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

12.2.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

12.2.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

12.3. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

12.3.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

12.3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

12.3.3. Indenizações e multas.

12.4. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

DÉCIMA TERCEIRA – Dotação Orçamentária (art. 92, VIII)

13.1. As despesas decorrentes da presente contratação serão atendidas através das dotações orçamentárias alocadas ao **SAAE**, apontando-se para esse fim, no corrente exercício financeiro, conforme rubrica orçamentária nº **23.03.00 3.3.90.39.00 17 512 5005 2165 04 1100000**

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

DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS (ART. 92, III)

14.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

DÉCIMA QUINTA – ALTERAÇÕES

15.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

15.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

15.3. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

DÉCIMA SEXTA – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

16.1. A **CONTRATADA**, por si e por seus colaboradores, obriga-se a atuar no presente instrumento contratual em conformidade com a Legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei nº 13.709/18, além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados dos clientes, o que inclui os dados dos clientes desta.

16.2. Para os fins do instrumento contratual deverão ser utilizados os conceitos estabelecidos no art. 5º da Lei nº 13.709/18.

16.3. Para execução do objeto contratual, a **CONTRATADA** poderá acessar ou tratar de um modo geral, ativos de informação contendo Dados Pessoais. Considerando-se que ambas as partes se comprometem em emvidar esforços para que os Dados Pessoais sejam tratados com segurança, dentro da necessidade, limite e adequação, a **CONTRATADA** por si, seus administradores, sócios, funcionários e terceiros, compromete-se a:

16.3.1. Estar em conformidade com a legislação sobre privacidade e proteção de dados vigente, em particular a Lei Federal n. 13.709/2018 (“LGPD”);

16.3.2. Possuir um programa de governança em privacidade e proteção de dados pessoais, bem adotar controles técnicos, administrativos e físicos para proteger quaisquer Dados Pessoais que a **CONTRATADA** possa ter acesso contra a perda, danos, alteração, destruição, uso não autorizado, ilícito ou inadequado, acesso ou divulgação e definir outras obrigações nos termos da legislação aplicável;

16.3.3. Instituir políticas e procedimentos que fomentem as boas práticas na organização, juntamente com orientações e constante comunicação sobre a segurança da informação.

16.3.4. Garantir a realização efetiva do Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais.

16.3.5. Cumprir e fazer cumprir as suas políticas e normas de segurança da informação e proteção de dados pessoais internas adotadas pela **CONTRATADA**, aplicáveis ao objeto do instrumento contratual ;

16.3.6. Tratar os dados pessoais a que tiver acesso apenas de acordo com as instruções da **CONTRATANTE** e em conformidade com estas cláusulas, e que, na eventualidade, de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, concorda em informar de modo formal este fato imediatamente à **CONTRATANTE**, que terá o direito de rescindir o instrumento contratual sem qualquer ônus, multa ou encargo.

16.3.7. Garantir aos titulares de dados ou outros agentes de tratamento de Dados Pessoais transparência acerca das condições do Tratamento dos dados realizado, bem como realizá-lo para finalidades legítimas, adequadas, necessárias, garantindo a deleção dos dados ao término do tratamento, conforme procedimento interno da **CONTRATADA**, ora denominado “Procedimento de Solicitação de Acesso de Dados”;

16.3.8. Acessar os dados dentro de seu escopo e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização) e que os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização expressa e por escrito da **CONTRATANTE**.

16.3.9. Garantir, por si própria ou quaisquer de seus empregados, prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados, a confidencialidade dos dados processados, assegurando que todos os seus colaboradores prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados que lidam com os dados pessoais sob responsabilidade da **CONTRATANTE** assinaram Acordo de Confidencialidade com a **CONTRATADA**, bem como a manter quaisquer Dados Pessoais estritamente confidenciais e de não os utilizar para outros fins, com exceção da prestação de serviços à **CONTRATANTE**. Ainda, treinará e orientará a sua equipe sobre as disposições legais aplicáveis em relação à proteção de dados.

16.3.10. Manter registro das operações de tratamento de Dados Pessoais, incluindo-se o compartilhamento desses Dados com a **CONTRATANTE** ou para eventuais terceiros;

16.3.11. Reter os Dados Pessoais somente pelo prazo necessário e enquanto forem necessários para alguma finalidade, propósito legítimo e justificado;

16.3.12. Possuir um plano de resposta a incidentes de segurança de informação e/ou dados pessoais por escrito e em operação, conforme procedimento interno (“Procedimento de Resposta a Incidentes de Segurança da Informação”)

16.3.13. Cooperar totalmente com a **CONTRATANTE** na investigação de eventuais incidentes envolvendo Dados Pessoais, inclusive mediante a

prestação de contas acerca das medidas adotadas para prevenir e remediar o Incidente ocorrido, conforme procedimento interno;

16.3.14. Nomear e manter um Encarregado de Proteção de Dados Pessoais;

16.4. A subcontratação de terceiros que possa importar na delegação do tratamento de dados pessoais pela **CONTRATADA** ou o compartilhamento de dados pessoais e informações tratadas na execução do instrumento contratual por parte dos terceiros, fornecedores ou parceiros serão comunicados ao **CONTRATANTE**, no casos que couber;

16.5. A **CONTRATADA**, salvo proibição legal, notificará a **CONTRATANTE** acerca do recebimento de quaisquer solicitações, reclamações ou consultas de um titular ou autoridade administrativa ou legal com relação aos dados pessoais tratados pela **CONTRATADA** relativos à execução deste instrumento contratual, inclusive solicitações de exclusão, acesso e/ou retificação e alegações de que o Tratamento viola direitos de um titular nos termos da legislação aplicável.

16.6. A **CONTRATADA** conforme procedimentos internos, ora denominado “Notificação de Violação de Dados Pessoais”, irá notificar a **CONTRATANTE** acerca de toda e qualquer suspeita ou violação de segurança de dados e, nesses casos, auxiliará e cooperará com relação a:

16.6.1. Qualquer investigação que a **CONTRATADA** possa requerer razoavelmente com relação à violação de segurança de dados;

16.6.2. Qualquer divulgação às partes afetadas com relação à violação de segurança de dados; e

16.6.3. Outras medidas corretivas que a **CONTRATADA** possa solicitar razoavelmente;

16.6.3.1. A **CONTRATADA** deverá notificar a **CONTRATANTE** em até 24 (vinte e quatro) horas a respeito de:

16.6.3.2. Qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais pela **CONTRATADA**, seus funcionários, ou terceiros autorizados.

16.6.3.3. Qualquer outra violação de segurança no âmbito das atividades e responsabilidades da **CONTRATADA**.

16.6.3.4. Após uma eventual violação de segurança de dados, a **CONTRATADA** deverá apresentar à **CONTRATANTE** seu plano e procedimentos internos, para mitigar os riscos e a probabilidade de uma recorrência da violação ocorrida.

16.7. A **CONTRATADA** obriga-se e garante que seus funcionários, administradores, terceiros e prepostos tratem confidencialmente todos os documentos, dados pessoais e informações que lhe forem fornecidos em virtude dos serviços ora contratados, abstendo-se de divulgá-las, utilizá-las ou reproduzi-las, integral ou parcialmente, para fins diversos do estipulado no presente instrumento contratual.

16.7.1. A presente obrigação também se estende aos documentos, dados e informações geradas e produzidas em razão deste instrumento contratual, tais como, mas não se limitando a informações, verbais ou por escrito, de negócio, financeiras, análises, laudos, etc.

16.7.2. A obrigação prevista no presente instrumento contratual perdurará durante a vigência do mesmo e por um prazo adicional de 5 (cinco) anos após o término de sua vigência, salvo caso a revelação seja necessária para o cumprimento de lei ou de determinação de autoridade governamental, judicial ou arbitral aplicável à Parte interessada na divulgação.

16.7.3. Para fins desta cláusula, não são consideradas informações confidenciais, as seguintes:

16.7.3.1. divulgação de dados por uma Parte a terceiros, desde que autorizada, por escrito, pela outra Parte;

16.7.3.2. aquelas que sejam, ou venham a ser, de conhecimento público, salvo em decorrência de descumprimento desta cláusula.

16.8. Em caso de descumprimento/violação das cláusulas de proteção de dados pessoais desse anexo, ou caso qualquer uma das partes venha a ser demandada judicial ou extrajudicialmente, em razão de tratamentos ilícitos, abusivos ou inadequados de dados pessoais conduzidos pela parte Contrária, inclusive em situações de incidentes de segurança, a parte inadimplente, desde que comprovada sua culpa exclusiva, estará obrigada a ressarcir todas e quaisquer despesas arbitradas em juízo ou por autoridade competente, custos (processuais ou administrativos), multas, indenizações, honorários advocatícios, periciais e/ou contábeis ou condenações a que a parte prejudicada for obrigada a despende.

16.9. Na hipótese de descumprimento da presente cláusula pela **CONTRATADA**, o **SAAE**, mediante a comprovação da culpa exclusiva da

CONTRATADA, poderá a seu critério, rescindir o instrumento contratual imediatamente, sem qualquer ônus ou aplicação de multa contratual.

16.10. Caso a **CONTRATADA** seja obrigada por determinação legal a fornecer dados pessoais a uma autoridade pública, deverá informar previamente a CONTRATANTE para que esta tome as medidas que julgar cabíveis.

16.11. A **CONTRATADA** será integralmente responsável pelo pagamento de perdas e danos de ordem moral e material, bem como pelo ressarcimento do pagamento de qualquer multa ou penalidade imposta ao **SAAE** e/ou a terceiros diretamente resultantes do descumprimento pela **CONTRATADA** de qualquer das cláusulas previstas neste capítulo quanto a proteção e uso dos dados pessoais.

DÉCIMA SÉTIMA - PUBLICAÇÃO

17.1. 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, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

DÉCIMA OITAVA – VINCULAÇÃO AO EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2026.

18.1. O cumprimento do presente **Instrumento Contrato** está vinculado aos termos do **Pregão Eletrônico Nº 03/2026**, seus anexos e à proposta da **CONTRATADA**, apresentada ao **Processo Administrativo nº 1443/2025 - SAAE**.

18.2. Fica a **CONTRATADA** obrigada a manter durante a vigência desta Contrato, todas as condições de habilitação e de qualificação exigidas por ocasião do processo licitatório, devendo apresentar os documentos habilitatórios sempre que solicitados.

18.3. Na hipótese de aditamentos serão solicitados os documentos habilitatórios exigidos por ocasião do certame, conforme o item 09 do Edital.

DÉCIMA NOVA – Legislação aplicável.

19.1. O presente Contrato será regido pelas disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, do Decreto Federal nº 11.462, de 31 de março de 2023 (SRP), e posteriores alterações, Decreto Municipal nº 29.033 de 21/03/2024, Lei Municipal nº 9.449 de 22/12/2010, Decreto Municipal nº 19.533 de 29/09/2011, Lei Complementar nº 123 de 14/12/2006, Lei Complementar nº 147 de 07/08/2014, Ato Normativo SAAE Sorocaba nº 03/2024, Ato Normativo SAAE Sorocaba nº 05/2024, o Código Civil e Código de Defesa

do Consumidor, sendo que as partes elegem o Foro de Sorocaba/SP para dirimir qualquer questão relativa ao contrato, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

19.2. E, por estar assim justo e contratado, assinam o presente Contrato em 03 (três) vias de igual teor e forma e na presença de 02 (duas) testemunhas que a tudo viram e assistiram, para fins e efeitos legais.

Sorocaba, de de 2026.

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SOROCABA
Glauco Enrico Bernardes Fogaça - Diretor Geral

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SOROCABA
Fiscalizador

CONTRATADA

Testemunhas:

01. _____ **02.** _____

**DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE EMPREGADO MENOR NO QUADRO DA
EMPRESA**

Decreto 4.358, de 05.09.2002

EMPREGADOR: PESSOA JURÍDICA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2026 – Processo Administrativo nº 1443/2025 - SAAE.

....., inscrita no CNPJ nº, por
intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(a),
portador(a) da Carteira de Identidade nº e do CPF nº
..... DECLARA, para fins do disposto no inciso VI do art. 68 da Lei
Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, acrescido pela Lei Federal nº 9.854, de 27 de
outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou
insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ().

.....

(data)

.....

(assinatura do responsável ou representante legal)

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima).

**OBS.: Este documento deverá ser preenchido em
papel timbrado da empresa.**

D E C L A R A Ç Ã O

1. Identificação do Dirigente:

Nome: _____ CPF: _____

Cargo: _____

Empresa: _____

Telefone: _____ e-mail: _____

2. Declaração:

DECLARO ter conhecimento das vedações constantes no artigo 73-A, da Lei Orgânica do Município, e no artigo 1º da Lei Municipal nº 10.128, de 30 de Maio de 2012, regulamentada pelo Decreto Municipal 20.786 de 25 de setembro de 2013 e alterado pelo Decreto Municipal nº 20.903 de 11 de dezembro de 2013, onde estabelecem as hipóteses impeditivas de contratação, e que:

() não incorro em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas no referido artigo.

() incorro nas hipóteses de inelegibilidade previstas no referido artigo.

() tenho dúvidas se incorro ou não na(s) hipótese(s) de inelegibilidade prevista(s) no(s) inciso(s) _____ do referido artigo e, por essa razão, apresento os documentos, certidões e informações complementares que entendo necessários à verificação das hipóteses de inelegibilidade.

DECLARO, ainda, sob as penas da lei, em especial aquelas previstas na Lei Federal nº 7.115, de 29 de Agosto de 1983, e no artigo 299 do Código Penal (Falsidade Ideológica), que as informações aqui prestadas são verdadeiras.

Sorocaba, de de 2026.

RAZÃO SOCIAL

Nome – Cargo

RG

**OBS.: Este documento deverá ser assinado quando da
assinatura do contrato**

TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: Serviço Autônomo de Água e Esgoto

CONTRATADO:

CONTRATO Nº (DE ORIGEM): /SLC/2026

OBJETO: Contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial, implantação e manutenção de aplicativo para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba, com login e senha para usuários, compatível com smartphones e compatível com as lojas do Google Play e Apple Store, módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento dos serviços On-line recebidos através do site do SAAE, mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets. Prestar também os serviços técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento das ferramentas

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- a)** ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b)** poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c)** além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://doe.tce.sp.gov.br/>), em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d)** as informações pessoais dos responsáveis pela contratante e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2024, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);
- e)** é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre

atualizados.

2. Damos-nos por NOTIFICADOS para:

- a) acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

Sorocaba, de de 2026.

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome: GLAUCO ENRICO BERNARDES FOGAÇA

Cargo: Diretor Geral

CPF:

RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:

Nome: GLAUCO ENRICO BERNARDES FOGAÇA

Cargo: Diretor Geral

CPF:

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pelo CONTRATANTE:

Nome: GLAUCO ENRICO BERNARDES FOGAÇA

Cargo: Diretor Geral

CPF:

Nome:

Cargo: DIRETOR DA ÁREA SOLICITANTE

CPF:

Pela CONTRATADA:

Nome:

Cargo:

CPF:

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome: GLAUCO ENRICO BERNARDES FOGAÇA

Cargo: Diretor Geral

CPF:

GESTOR(ES) DO CONTRATO:

Nome: _____

Cargo: FISCALIZADOR

CPF: _____

DEMAIS RESPONSÁVEIS (*):

Tipo de ato sob sua responsabilidade:

Nome: _____

Cargo: Diretor Administrativo e Financeiro

CPF: _____

Nome: _____

Cargo: Chefe do Departamento de Licitações e Compras

CPF: _____

Nome: _____

Cargo: Controlador Interno/Responsável pelo atendimento Tribunal de Contas TCE/SP

CPF: _____

OBS.: Este documento deverá ser assinado quando da assinatura do contrato e seus respectivos aditamentos.

CONTRATOS OU ATOS JURÍDICOS ANÁLOGOS

DECLARAÇÃO DE DOCUMENTOS À DISPOSIÇÃO DO TRIBUNAL

CONTRATANTE: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba.

CNPJ Nº: 71.480.560/0001-39

CONTRATADA:

CNPJ Nº:

CONTRATO Nº (DE ORIGEM): nº /SLC/2026.

DATA DA ASSINATURA: / /2026

VIGÊNCIA:

OBJETO: Contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial, implantação e manutenção de aplicativo para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba, com login e senha para usuários, compatível com smartphones e compatível com as lojas do Google Play e Apple Store, módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento dos serviços On-line recebidos através do site do SAAE, mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets. Prestar também os serviços técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento das ferramentas

VALOR (R\$): R\$ (.....).

Declaro, na qualidade de responsável pela entidade supra epigrafada, sob as penas da Lei, que os demais documentos originais, atinentes à correspondente licitação, encontram-se no respectivo processo administrativo arquivado na origem à disposição do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, e serão remetidos quando requisitados.

Sorocaba, de de 2026.

GLAUCO ENRICO BERNARDES FOGAÇA

Diretor Geral

glaucofogaca@saaesorocaba.sp.gov.br

glaucofogaca@saaesorocaba.sp.gov.br

OBS.: Este documento deverá ser assinado quando da assinatura do contrato.

À

..... (nome da Contratada)

ORDEM DE SERVIÇO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2026 – Processo Administrativo nº 1443/2025 - SAAE.

Objeto: Contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial, implantação e manutenção de aplicativo para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba, com login e senha para usuários, compatível com smartphones e compatível com as lojas do Google Play e Apple Store, módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento dos serviços On-line recebidos através do site do SAAE, mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets. Prestar também os serviços técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento das ferramentas

Os serviços devem ser iniciados a partir do dia ____/____/2026.

Os serviços deverão ser mobilizados e desmobilizados conforme determinações da Autarquia.

A vigência da contratação será de **24 (vinte e quatro) meses** contados do dia ____/____/2025, na forma da Lei nº 14.133/2021, bem como disposições do **Pregão Eletrônico nº 03/2026**, incluindo seus anexos.

O regime de execução é o de _____.

O valor total da contratação é de R\$ _____ (por extenso).

Responsável da Empresa:

Telefone para contato:

Responsável do SAAE pela fiscalização:

Telefone para contato:

Sorocaba, de de 2026.

DEPARTAMENTO/SETOR

OBS.: Este documento deverá ser preenchido pelo SAAE, após a assinatura do contrato.

DECLARAÇÃO DE CONTRATAÇÃO DE EGRESSOS
Lei Municipal nº 11.762/2018

Pregão Eletrônico nº 03/2026 - Processo nº 1443/2025 - SAAE.

....., inscrita no CNPJ nº, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(a), portador(a) da Carteira de Identidade nº e do CPF nº DECLARA, ter conhecimento do Programa Municipal de Apoio ao Egresso do Sistema Penitenciário, denominado Reintegração Pró Egresso Municipal, instituído pela Lei Municipal nº 11.762/2018 e para fins do disposto no artigo 1º, parágrafo único e seus incisos declara ainda que:

() contratará e manterá egressos das unidades do sistema prisional do Estado de São Paulo como mão de obra para execução do presente, no quantitativo de (.....) postos de trabalhos;

() que a admissão para a execução do presente objeto é facultativa considerando que a quantidade de postos de trabalho será no máximo 03 (três) postos;

() tenho dúvidas quanto ao quantitativo de vagas a serem disponibilizadas para a execução do presente objeto, nos termos estabelecidos pela Lei Municipal nº 11.762/2018 e, por essa razão, apresento os documentos, certidões e informações complementares que entendo necessários à verificação por essa Administração.

.....
(data)

.....
(assinatura do responsável ou representante legal)

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima).

**OBS.: Este documento deverá ser preenchido em papel
timbrado da empresa.**

DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

(art. 63, inciso I, da Lei 14.133/21)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2026 - Processo nº 1443/2025 - SAAE.

....., inscrita no CNPJ nº, por
intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(a),
portador(a) da Carteira de Identidade nº e do CPF nº
..... DECLARA, para fins do disposto no inciso art. 63, inciso I, da Lei
14.133/21, que atende aos requisitos de habilitação, tendo a plena ciência e concordância
sobre a responsabilidade dos mesmos, podendo responder pela veracidade das informações
prestadas, na forma da lei.

(data)

.....
(assinatura do responsável ou representante legal)

**OBS.: Este documento deverá ser preenchido em papel
timbrado da empresa.**

DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DE RESERVA DE CARGOS

(art. 63, inciso IV, da Lei 14.133/21)

Pregão Eletrônico Nº 03/2026 - Processo nº 1443/2025 - SAAE.

....., inscrita no CNPJ nº, por
intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(a),
portador(a) da Carteira de Identidade nº e do CPF nº
..... DECLARA, para fins do disposto no inciso art. 63, inciso IV, da Lei
14.133/21, 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.

(data)

.....
(assinatura do responsável ou representante legal)

**OBS.: Este documento deverá ser preenchido em
papel timbrado da empresa.**

ANEXO XIV

DECLARAÇÃO DE OBSERVÂNCIA DO LIMITE LEGAL QUANTO A VALORES DENTRO DO ANO-CALENDÁRIO PARA ENQUADRAMENTO COMO M.E. OU E.P.P.

(art. 4º, § 2º, da Lei 14.133/21)

Pregão Eletrônico nº 03/2026 - Processo nº 1443/2025 - SAAE.

....., inscrita no CNPJ nº, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(a), portador(a) da Carteira de Identidade nº e do CPF nº DECLARA, para fins do disposto no inciso art. 4º, § 2º, da Lei 14.133/21, que no presente ano-calendário de realização da licitação, nós na condição de ME ou EPP, ainda não celebramos contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como micro empresa ou empresa de pequeno porte, atestando ciência quanto a observância desse limite legal.

(data)

.....
(assinatura do responsável ou representante legal)

OBS.: Este documento deverá ser preenchido em papel timbrado da empresa.