URBS
Urbanização de Curitiba S.A.

Av. Presidente Affonso Camargo, 330
Rodoferroviária - Bloco Central
80060-090 JD Botânico Curitiba PR
Tel 41 3320-3000 / 3320-3232
www.urbs.curitiba.pr.gov.br

Prefeitura de CURITIBA

URBS - URBANIZAÇÃO DE CURITIBA S.A.
EDITAL DE LICITAÇÃO
PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO - PROTOCOLO SUP Nº. 01-236861/2026
PREGÃO ELETRÔNICO URBS Nº. 026/2026 - ALC/AMC
SOLICITANTE: ÁREA DE MOBILIDADE COMERCIAL
AUTORIZAÇÃO PARA LICITAR Nº. 4351/2026
RECURSOS PRÓPRIOS DA URBS

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Menor Preço

REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL

REGÊNCIA: Lei Federal nº. 13.303/2016 (Estatuto das Estatais), **Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da URBS – RILC**, disponível para consulta dos interessados no site: **www.urbs.curitiba.pr.gov.br**, Lei Federal nº. 14.133/2021 (limitada às hipóteses descritas em seu art. 189), Lei Complementar nº. 123/2006, Decretos Municipais nºs. 962/2016 e 388/2023 e suas alterações e legislação correlata, no que couber.

Prezados Senhores:

A **URBS** comunica aos interessados que realizará **PREGÃO ELETRÔNICO EXCLUSIVO PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE**, cujo Edital assim se resume:

01. OBJETO:

Seleção e contratação de empresa especializada **para disponibilização, operação e gestão de canal externo e independente de denúncias**, conforme especificações e quantitativos descritos no **ANEXO I** do respectivo Edital.

02. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO:

Constante no **Item 3.0** do Edital.

03. PROPOSTAS:

As propostas serão recebidas, **exclusivamente**, através da Internet no Portal de Compras da Prefeitura Municipal de Curitiba – e-compras Curitiba (www.e-compras.curitiba.pr.gov.br) a partir da publicação do Edital **até as 15h 00min, do dia 30/11/2026.**

Não serão aceitas propostas encaminhadas fora do horário determinado nem em outro meio que não através do e-compras Curitiba.

04. LANCES:

Os lances serão recebidos, **exclusivamente**, através do e-compras Curitiba, no dia **30/11/2026 das 15h 10 min às 15h 40 min.**

05. EDITAL:

Os interessados poderão efetuar o download do Instrumento convocatório, no e-compras Curitiba e no site da URBS (**www.urbs.curitiba.pr.gov.br**).

06. PRAZOS E CONDIÇÕES PARA A EXECUÇÃO DO OBJETO:

Conforme descrito no **item 3** da **Minuta do Contrato**, constante no **Anexo II**, do Edital.

07 FORMA DE PAGAMENTO:

Conforme descrito no **Item 13** do Edital de Embasamento.

URBS
Urbanização de Curitiba S.A.

Av. Presidente Affonso Camargo, 330
Rodoferroviária - Bloco Central
80060-090 JD Botânico Curitiba PR
Tel 41 3320-3000 / 3320-3232
www.urbs.curitiba.pr.gov.br

urbs

Prefeitura de CURITIBA

NORMAS E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

1.0 DO OBJETO DA CONVOCAÇÃO

1.1 A presente licitação tem por objeto a seleção e contratação de empresa especializada **para disponibilização, operação e gestão de canal externo e independente de denúncias,** conforme especificações e quantitativos descritos no **ANEXO I** do respectivo Edital, no formulário-proposta eletrônico e Anexos, os quais são partes integrantes deste instrumento convocatório.

1.2 As dúvidas e esclarecimentos necessários para a formulação das propostas poderão ser endereçados através do e-mail **esclarecimentosedital@urbs.curitiba.pr.gov.br** ou através de documento protocolado na recepção do Prédio Central da URBS – Urbanização de Curitiba S.A., localizada na Av. Presidente Affonso Camargo, nº. 330, Bairro Jardim Botânico, em Curitiba, PR.

1.2.1 As dúvidas, informações ou outros elementos necessários ao perfeito entendimento do presente Edital, deverão ser dirimidos somente pelo Pregoeiro da URBS – Urbanização de Curitiba S.A., mediante solicitação por escrito, na forma descrita no **item 1.2** acima mencionado, o **5º (quinto) dia útil anterior** à data fixada para o recebimento das propostas pelo sistema e-compras Curitiba, conforme disposto no **art. 40 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da URBS - RILC**. É dever das empresas interessadas acompanhar os boletins de esclarecimentos emitidos pelo Pregoeiro no e-compras Curitiba.

1.2.2 Quando da solicitação de esclarecimentos em relação ao presente Edital, deverão ser observadas as disposições do **art. 40 do RILC**.

1.2.3 As solicitações feitas fora do prazo previsto no **item 1.2.1** não serão respondidas.

1.2.4 O endereço do e-compras Curitiba na Internet é: **http://www.e-compras.curitiba.pr.gov.br**

2.0 INDICAÇÃO DO PREGOEIRO E DA EQUIPE DE APOIO

2.1 O Pregoeiro responsável pelo presente Pregão Eletrônico é o funcionário **JOÃO CARLOS FIRMINO,** e a **Equipe de Apoio** é formada pelos funcionários **MARCELO MAIA DIAS** e **FABIANO WORMSBECKER**, todos designados através da **Portaria N.º 005/2026 – URBS.**

3.0 DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1 Somente poderão participar da presente licitação, empresas regularmente estabelecidas no país, cuja finalidade e ramo de atuação principal estejam ligados ao objeto do presente Pregão Eletrônico, que satisfaçam integralmente as condições deste Edital e que estejam cadastrados no Portal de Compras da Prefeitura Municipal de Curitiba, bem como ME e EPP, conforme Lei Complementar nº. 123/2006.

3.1.1 Para participação neste Pregão, as ME e EPP interessadas deverão estar cadastradas nesta qualidade no Sistema Eletrônico do Município de Curitiba, nos termos dos Decretos Municipais nºs. 962/2016 e 388/2023 e legislação correlata, com toda documentação exigida dentro de seu prazo de validade, sob pena de inabilitação.

3.2 **Não poderão participar da presente licitação interessados enquadrados nas situações de impedimento ou vedação especificadas junto aos arts. 14 e 15 do RILC.**

3.3 Para a presente licitação não serão aceitas empresas reunidas sob consórcio.

3.4 A participação neste Pregão Eletrônico importa à proponente na irrestrita aceitação das condições estabelecidas no presente Edital, bem como na observância dos regulamentos, normas administrativas e técnicas aplicáveis, inclusive quanto a recursos.

3.5 Se no dia previsto para o recebimento das propostas ou recebimento dos lances, não houver expediente na URBS – Urbanização de Curitiba S.A., o processo será suspenso e o Pregoeiro emitirá comunicado no e-compras Curitiba, informando a nova data para o recebimento das propostas e/ou recebimento dos lances. As empresas cadastradas no e-Compras Curitiba nos grupos e subgrupos do objeto desta licitação receberão o comunicado via e-mail.

3.5.1 Na hipótese de desconexão do sistema eletrônico durante a fase de lances, desde que acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos sem prejuízo dos atos realizados.

3.5.2 Se a desconexão tratada neste item permanecer por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada após vinte e quatro horas da comunicação do fato aos participantes na página do processo licitatório junto ao e-compras Curitiba.

3.5.3 A licitante deverá acompanhar as operações no sistema durante a sessão pública virtual, sendo de sua responsabilidade o ônus decorrente da perda de negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

3.6 Os interessados no momento do envio da proposta através do e-compras Curitiba deverão dar o "**aceite**" nas condições do regulamento do presente Pregão Eletrônico.

3.6.1 Na tela do "**aceite**" os interessados estarão declarando:

a) Atende a todos os requisitos de habilitação;
b) A inexistência de superveniência de fato impeditivo da habilitação, nos termos do art. 63, inc. X do **RILC**;
c) Que não possui em seu quadro funcional menor de 18 (dezoito) anos executando trabalho no período noturno, perigoso, ou insalubre, e nem menor de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos (inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal/1988);
d) Que os dirigentes da licitante, não exercem cargo ou função pública, na Administração Municipal ou Câmara Municipal de Curitiba;
e) Que conhece e aceita o regulamento do Sistema e-Compras Curitiba;
f) Quando for o caso, que estão enquadradas como microempresas ou empresas de pequeno porte, conforme art. 3º e incisos da Lei Complementar nº. 123/2006.
g) **Que conhece e aceita as disposições contidas no RILC.**

3.6.2 A informação falsa por parte dos interessados acarretará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento, bem como as elencadas no **RILC** e legislação correlata.

3.7 Neste Pregão Eletrônico serão aceitos lances intermediários.

3.7.1 A licitante poderá oferecer lances com valores inferiores ao último lance por ele ofertado, ou seja, o sistema registrará (**no histórico de lances**) os lances encaminhados pelas licitantes, cujos valores sejam inferiores ao último por estes ofertados. Caso o fornecedor não tenha interesse ou não possa baixar o seu lance relativamente ao primeiro colocado, este poderá encaminhar lance com valor superior ao menor lance registrado, desde que seja inferior ao último lance por ele mesmo ofertado (**inferior ao seu próprio lance**).

3.8 Todas as empresas que encaminharam propostas para o presente Pregão Eletrônico poderão participar da sessão de lances.

3.9 Para os itens onde a empresa não está cadastrada no grupo e subgrupo de produtos correspondente ao objeto constante no **Anexo I** deste caderno, o mesmo não estará disponível para proposta e lance.

3.10 As ME e EPP para a participação nos processos de pregão eletrônico deverão estar obrigatoriamente cadastradas como microempresas (**ME**) e empresas de pequeno porte (**EPP**) no Sistema de Gestão Pública do Município de Curitiba. O cadastro deverá ser efetivado na Secretaria Municipal de Administração e Tecnologia da Informação - SMATI.

3.11 O não cadastramento da empresa no Sistema Eletrônico do Município de Curitiba acarretará a impossibilidade de participar na apresentação de novo lance no prazo estipulado no § 6º do art. 5º do Decreto Municipal nº. 962/2016. O sistema eletrônico de compras do Município de Curitiba fará a validação automática das ME e EPP na fase posterior à fase de lances, quando houver o empate ficto.

4.0 APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

4.1 Serão recebidas, **exclusivamente**, através da Internet no e-compras Curitiba, a partir da publicação do Edital **até às 15h 00min, do dia 30/11/2026**. Não serão aceitas propostas encaminhadas fora do horário determinado nem em outro meio que não através e-compras Curitiba.

4.2 Para acessar o formulário para o envio da proposta, os interessados deverão entrar no e-compras Curitiba e digitar o seu login e a sua senha de acesso ao e-Compras Curitiba.

4.3 As empresas interessadas deverão enviar as suas propostas, através do e-compras Curitiba, que permanecerá criptografada e inviolada até o momento da abertura da sessão para o envio dos lances, considerando o modo de **disputa fechado** de que trata o **art. 69** do **RILC.**

4.4 Após o envio da proposta através do e-compras Curitiba, não será mais possível à desistência ou a retirada da referida proposta, sendo a empresa responsável pelos valores informados.

4.5 Não será aceita carta ou outro meio de comunicação informando engano, erro ou omissão da parte do fornecedor ou de funcionário.

4.6 Qualquer proposta enviada por fac-símile, entregue ao Pregoeiro ou encaminhada via postal, **não será aceita**, somente através da Internet no e-compras Curitiba.

4.7 O envio de uma proposta para este Pregão Eletrônico será considerado como evidência de que a proponente:

a) examinou criteriosamente todos os documentos do Edital, que os comparou entre si e obteve do Pregoeiro informações sobre qualquer ponto duvidoso antes de apresentá-la.

b) considerou que os elementos da licitação lhe permitem a elaboração de uma proposta totalmente condizente com o objeto licitado.

c) sendo vencedor da licitação, assumirá integral responsabilidade pela perfeita e completa execução do objeto em todas as fases.

4.8 O prazo de validade das propostas será de **60 (sessenta) dias** a contar da data do envio da mesma para o e-compras Curitiba.

4.8.1 Se por motivo de força maior a adjudicação/homologação não ocorrer dentro do período de validade da proposta e caso persista o interesse da URBS, será prorrogada, automaticamente, a validade desta por igual prazo.

4.9 Caso o **preço máximo** esteja sendo indicado na tela do envio das propostas deste processo licitatório, as empresas interessadas não poderão oferecer proposta com preço superior ao indicado, sob pena da proposta ser recusada pelo Sistema.

5.0 APRESENTAÇÃO DOS LANCES

5.1 Os lances serão recebidos, **exclusivamente**, através do e-compras Curitiba, no dia **30/11/2026 das 15h 10 min às 15h 40 min.**

5.2 Para o envio dos lances, os interessados deverão entrar no e-compras Curitiba e digitar o seu login e a sua senha de acesso ao e-Compras Curitiba.

5.2.1 **Em cumprimento ao contido no art. 20 do RILC, foi dado sigilo ao valor estimado da contratação.**

5.3 No dia e hora marcados para o início do recebimento dos lances, os mesmos serão ofertados sobre o menor preço dentre as propostas apresentadas. O sistema e-Compras Curitiba fará a avaliação dos preços das propostas apresentadas e informará na tela para envio dos lances, os menores preços propostos, sem identificar os seus detentores.

5.4 Não será aceita carta ou outro meio de comunicação informando engano, erro ou omissão da parte do fornecedor ou de funcionário, salvo por justo motivo.

5.5 As propostas apresentadas, durante a etapa de lances deverão estar incluídos **todos os custos, despesas diretas e indiretas, transporte (carga e descarga até o local de destino e seguro de transporte, se houver), tributos, e toda e qualquer taxa (imposto) que incidir sobre a execução do objeto do contrato.**

5.6 As dúvidas que eventualmente surgirem durante as sessões públicas via Internet serão resolvidas pelo Pregoeiro, devidamente designado para o presente processo licitatório, através do "***chat***" de conversação.

5.7 A qualquer momento o Pregoeiro poderá cancelar um ou mais lances que não atenderem às exigências do Edital e do art. 86 do **RILC**, bem como os lances com preços excessivos ou manifestamente inexequíveis. O cancelamento de lances deverá ser devidamente fundamentado

5.8 A qualquer momento o Pregoeiro poderá bloquear a participação do fornecedor que esteja agindo em desacordo com o regulamento do Pregão Eletrônico, tumultuando o processo, tentando identificar-se, ou ainda, que se identifique durante a sessão de lances.

5.9 A partir do menor preço ofertado, os interessados poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado para o envio dos mesmos, sendo as empresas participantes responsáveis por todas as transações que forem efetuadas em seu nome durante a sessão, assumindo como firmes e verdadeiros seus lances.

5.10 Os lances deverão ser inferiores ao último apresentado, porém poderão ser aceitos lances de mesmo valor, e no caso de haver o empate de lances após o término do processo, estando as licitantes empatadas classificadas na primeira posição no certame, serão as mesmas convocadas pelo Pregoeiro a ofertar nova proposta, em ato contínuo ao encerramento da etapa de julgamento.

5.11 A convocação de que trata o acima exposto será realizada por e-mail, tendo em vista que o sistema e-Compras não está habilitado ao recebimento de novas propostas/lances, posterior ao encerramento da fase de lances.

5.12 Na hipótese de permanecer o empate após a aplicação do contido no item acima, serão então adotados os procedimentos especificados nos **incisos II** a **IV do art. 85 do RILC.**

5.13 Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelos demais licitantes, vedada à identificação do detentor do lance.

6.0 JULGAMENTO DA PROPOSTA

6.1 O critério de julgamento adotado no presente certame será o **"MENOR PREÇO".**

6.1.1 O Julgamento será efetuado pelo **"MENOR PREÇO GLOBAL"**

6.2 Após o término da sessão para envio dos lances será informada a empresa classificada com o menor lance. O Pregoeiro e sua Equipe de Apoio farão o julgamento da proposta.

6.3 Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o Pregoeiro encaminhará contraproposta à licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que sejam obtidas melhores condições (fase de negociação).

6.3.1 Para fins de atendimento ao contido no item 6.3, confirmada a efetividade do lance ou proposta que obteve a primeira colocação na etapa de julgamento, ou que passe a ocupar essa posição em decorrência da desclassificação de outra que tenha obtido colocação superior, o Pregoeiro deverá negociar condições mais vantajosas com quem a apresentou.

6.3.1.1 A negociação deverá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem inicialmente estabelecida, quando o preço do primeiro colocado, mesmo após a negociação, permanecer acima do valor estimado no processo licitatório para o item em questão.

6.3.1.2 Se depois de adotada a providência referida no subitem 6.3.1.1 acima não for obtido valor igual ou inferior ao valor estimado no processo licitatório, será revogada a licitação ou conforme o caso, o item a ser adquirido no processo licitatório.

6.4 Após a negociação, se houver, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade do menor preço, decidindo motivadamente a respeito.

6.5 A aceitabilidade será aferida a partir dos preços de mercado vigentes na data da apresentação das propostas, apurados mediante pesquisa realizada pelo órgão licitante, que será juntada aos autos por ocasião do julgamento.

6.6 Havendo apenas uma proposta e desde que atenda a todas as condições do edital, e estando seu preço compatível com os praticados no mercado, esta poderá ser aceita, devendo o Pregoeiro negociar, visando obtenção de uma proposta mais vantajosa, conforme as disposições do item 6.3 do Edital.

6.7 A data para a divulgação da lista de vencedores, do **Edital de Resultado de Julgamento** bem como da emissão e divulgação da **Ata de Julgamento** será informada pelo Pregoeiro durante a sessão de lances, no "***chat***" de conversação ou através de comunicado a ser publicado no e-compras Curitiba, **sendo da responsabilidade única e exclusiva das empresas interessadas o acompanhamento das datas**.

6.8 O **Edital de Resultado de Julgamento** e a **Ata de Julgamento** estarão disponíveis para se efetuar o download no e-compras Curitiba a partir da data designada pelo Pregoeiro.

6.9 Após a fase de classificação, não caberá desistência das propostas, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente, comprovado e desde que aceito pelo Pregoeiro

6.10 No caso da licitante que deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos**,** ou os apresentar em desacordo ou com irregularidades, o Pregoeiro desclassificará a proposta para o item em questão e fará o chamamento da licitante classificada a seguir, a fim de negociar o objeto com a segunda colocada, caso a proposta da segunda colocada não seja aceita pelo Pregoeiro, será realizada a negociação com a terceira colocada, e assim sucessivamente.

6.11 O preço ofertado permanecerá fixo e irreajustável.

7.0 JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

7.1 Para habilitação serão exigidos os seguintes documentos necessários e suficientes para demonstrar a capacidade da licitante de realizar o objeto da licitação:
I. Habilitação Jurídica
II. Regularidade Fiscal e Trabalhista
III. Qualificação Econômico Financeira. (item 8.18 deste Edital)
IV. Qualificação Técnica Operacional (item 9.0 deste Edital);

7.1.1 Somente será julgada a habilitação da licitante que for classificada com o menor lance.

7.1.2 A documentação listada no **item 8.1** deverão estar em conformidade com os Decretos Municipal Nº. 388/2023 e 804/2023 e **RILC**.

7.2 Encerrada a etapa de negociação, em atendimento à Instrução Normativa nº. 037/2009 do TCE/PR, o Pregoeiro verificará se a licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 do **RILC**, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) Cadastro de restrições ao direito de contratar com a Administração Pública do Tribunal de Contas do Estado do Paraná – TCE/PR (https://servicos.tce.pr.gov.br/TCEPR/Municipal/AIL/ConsultarImpedidos.aspx)

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta?cadastro=1&ordenarPor=nomeSancionado&direcao=asc)

7.2.1 A consulta aos cadastros será realizada em nome da licitante e também de seu sócio majoritário.

7.2.2 Constatada a existência de sanção, a licitante será inabilitada, por falta de condição de participação.

7.3 **Encerrada a sessão, após a negociação elencada no item 6.3**, o Pregoeiro emitirá o documento "**Relação Fornecedor**" da empresa que ofertou o menor lance do presente certame, onde constam as datas de vencimento dos documentos exigidos para a habilitação, junto ao Serviço de Cadastro de Fornecedores do Departamento de Aquisições e Relações com Fornecedores da SMATI, com base no qual será procedido ao julgamento da habilitação.

7.3.1 A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal e trabalhista será substituída pelo Registro Cadastral no Município de Curitiba, por meio do documento denominado **Relação Fornecedor**.

7.3.2 Quanto à **Qualificação Econômico-Financeira**, a licitante melhor classificada na etapa de lances deverá entregar esta documentação conforme disposto no **item 8.17** do Edital e caso a licitante a apresente de forma irregular ou da não apresentação no prazo solicitado, ocasionará na sua inabilitação, sendo adotados os procedimentos listados no **item 8.11** do presente instrumento.

7.4 A **Relação Fornecedor** da empresa que ofertou a melhor proposta será analisada pelo Pregoeiro. A validade dos documentos será conferida e, no caso da data de qualquer documento solicitado estar vencido, a licitante será **INABILITADA**. **Este documento fará parte do processo licitatório.**

7.4.1 A **Relação Fornecedor** das demais licitantes que participaram do presente processo licitatório, serão anexadas ao processo e somente serão julgadas no caso de inabilitação da licitante classificada em primeiro lugar.

7.4.2 É de responsabilidade da licitante a manutenção das datas atualizadas dos documentos.

7.5 Sendo a empresa classificada em primeiro lugar na etapa de lances enquadrada como

microempresa ou empresa de pequeno porte e, constatada alguma irregularidade na sua documentação fiscal e trabalhista, o Pregoeiro irá **habilitá-la sob condição**, comunicando a Licitante do dever de regularização no prazo fixado na Lei Complementar Nº 123/2006, junto ao Serviço de Cadastro e Relação com os Fornecedores do Departamento de Aquisições e Relações com Fornecedores da SMATI**.**

7.5.1 No caso de não regularização da documentação dentro do prazo regulamentado, a Licitante será **inabilitada**.

7.6 Quando algum documento for solicitado pelo Pregoeiro, através de e-mail ou Ofício, os documentos deverão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia, à exceção de fotocópias em papel termossensível, devendo ser autenticadas pelo Pregoeiro ou por um funcionário membro da Equipe de Apoio, da ULI – Unidade de Licitações, ou ainda apresentada prova da publicação em órgão de imprensa oficial.

7.6.1 Os documentos solicitados que forem emitidos pela Internet, **NÃO** precisam de autenticação em cartório. O Pregoeiro conferirá a autenticidade via Internet.

7.7 Os documentos que não constarem em seu texto os prazos de validade deverão ser apresentados com expedição máxima de **03 (três) meses**, a contar da data de sua emissão.

7.8 A licitante que deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos ou os apresentar em desacordo com o estabelecido neste Edital ou com irregularidades, será **inabilitada**.

7.9 É facultado ao Pregoeiro ou Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promover as diligências que entender necessárias, adotando medidas de saneamento destinadas a esclarecer informações, corrigir impropriedades meramente formais na proposta, documentação de habilitação ou complementar a instrução do processo.

7.9.1 Na realização da diligência referida no item 7.9, o Pregoeiro poderá conceder ao licitante, **uma única vez**, prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas contadas a partir do dia seguinte ao da comunicação, no curso do qual admitir-se-á a anexação aos autos de documento novo para efeito de julgamento de questão atinente ao certame, desde que tal documento se refira a condição comprovadamente atendida pelo licitante ao tempo da apresentação de sua proposta, na forma do admitido pelo art. 86, §11, do RILC.

7.10 Para aferir o exato cumprimento das condições estabelecidas no presente Edital, o Pregoeiro, se necessário, diligenciará junto ao Serviço de Cadastro e Relação com os Fornecedores do Departamento de Aquisições e Relações com Fornecedores da SMATI.

7.11 Se a licitante desatender às exigências para a habilitação, o(a) Pregoeiro(a) examinará a oferta subsequente de menor preço, negociará com o seu autor, decidirá sobre a sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificará as condições de habilitação e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável, cujo autor atenda aos requisitos de habilitação.

7.12 Estando a proponente classificada em primeiro lugar na etapa de lances com os documentos regulares junto a Relação do Fornecedor de que trata o item 7.3 do Edital, a mesma será convocada a atender ao contido no subitem 7.17 e item 7.0 do presente instrumento.

7.12.1 Nos casos da apresentação dos documentos citados no subitem 7.17 e item 8.0, de forma irregular ou da não apresentação do mesmo no prazo solicitado, a proposta da empresa será desclassificada, sendo adotado o procedimento listado no item 7.11 do Edital.

7.12.2 Sendo a documentação aprovada e constatado o atendimento dos requisitos de habilitação previstos neste edital, a licitante será habilitada e declarada vencedora do certame.

7.13 Sendo a empresa classificada em primeiro lugar na etapa de lances enquadrada como micro empresa ou empresa de pequeno porte e, constatada alguma irregularidade na documentação fiscal e trabalhista da proponente classificada em primeiro lugar na etapa de lances, o(a) Pregoeiro(a) irá habilitá-la sob condição, comunicando à licitante do dever de regularização, junto ao Serviço de Cadastro e Relação com os Fornecedores do Departamento de Aquisições e Relações com Fornecedores da SMATI, no prazo fixado na Lei Complementar n.º 123/2006, porém a proponente deverá apresentar a documentação relacionada no subitem 7.17 e item 8.0 deste edital, no prazo e local indicados naqueles itens.

7.14 No caso de não regularização da documentação dentro do prazo regulamentado, a licitante será inabilitada.

7.15 Constatado o atendimento dos requisitos de habilitação previstos neste Edital, a licitante que ofertou proposta para o presente certame será habilitada.

7.16 Caso a licitante classificada em primeiro lugar da etapa de lances seja inabilitada, à Pregoeira examinará a oferta subsequente de menor preço, negociará com o seu autor, decidirá sobre a sua aceitabilidade e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável, cujo autor atenda aos requisitos de habilitação.

7.17 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA – Art. 45 do RILC

7.17.1 A empresa classificada em primeiro lugar na etapa de Lances deverá protocolar na Recepção da URBS, sito à Av. Presidente Affonso Camargo Nº. 330, Estação Rodoferroviária, Bloco Central, no horário das 12h30min às 18h30min. aos cuidados do(a) Pregoeiro(a) designado(a) um ofício devidamente identificado, com o nome da Licitante Vencedora, número do pregão eletrônico e os documentos relativos à Qualificação Econômico Financeira, descrita abaixo obrigatoriamente no prazo máximo de até 02 (dois) dias úteis contados a partir do dia útil seguinte a convocação feita por meio de Comunicado que será devidamente publicado no e-compras Curitiba.

a) **Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei**, ou seja assinado pelo contador e representante legal e **registrado na junta comercial** (apresentando o Termo de Abertura e Termo de Encerramento), (para sociedades comerciais: com **TERMO DE ABERTURA E ENCERRAMENTO**, e devidamente registrado na Junta Comercial ou Cartório de Títulos e Documentos e para sociedade anônima: publicado na imprensa oficial) que comprovem a boa situação financeira da empresa; sendo vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios. (Art. 45 do RILC).

Nota: As empresas criadas no exercício financeiro da Licitação deverão atender a todas as exigências da Habilitação e ficarão autorizadas a substituir os demonstrativos contábeis pelo Balanço de abertura. Neste caso a licitante deverá atender ao contido nas alíneas “b” e “c” do item 8.17.1 deste Edital.

b) Certidão negativa de falência, expedida pelo Distribuidor Judicial, no caso de sociedades empresariais, ou Certidões dos Distribuidores Forenses Cíveis, no caso de sociedades simples, do Município sede da empresa, com data de emissão não superior a 60 (sessenta) dias da data marcada para o recebimento e abertura dos envelopes da presente licitação.

Nota: Tratando-se de empresa sediada fora de Curitiba, deve ser anexada também, Certidão expedida pela Corregedoria Geral da Justiça da sede da empresa, identificando o(s) Cartório(s) a quem compete(m) distribuir pedidos de falência na Comarca.

c) A Empresa deverá comprovar possuir Índice de Liquidez Corrente (ILC) e Índice de Liquidez Geral (ILG) maiores ou iguais aos valores apresentados nas expressões a seguir, mediante a aplicação das seguintes fórmulas:

• **Índice de Liquidez Corrente (ILC):**

$$ILC = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

Obs.: O ILC deverá ser maior ou igual a 1,00

• Índice de Liquidez Geral (ILG):

$$ILG = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

Observações:

▪ O ILG deverá ser maior ou igual a 1,00.

▪ ***Os índices, ILC e ILG, deverão vir calculados e assinados por profissional devidamente habilitado para tal, ou seja, pelo contador da empresa ou responsável contábil, conforme modelo constante no Anexo III do Edital.***

7.17.1.1 Caso os documentos possuam certificação digital, de acordo com a legislação vigente, ou que seja possível verificar a sua autenticidade por meio do site do Órgão emissor, e que esta informação esteja indicada no documento encaminhado, os documentos poderão ser encaminhados para o e-mail do(a) Pregoeiro(a) designado(a), desde que respeitado o prazo de envio indicado no Edital e no Comunicado publicado no e-compras Curitiba.

7.17.2 O MEI não tem a obrigação de produzir e apresentar os Balanços Patrimoniais, sendo que a Declaração Anual do SIMEI – Sistema de Recolhimento em Valores Fixos Mensais dos Tributos Abrangidos pelo Simples Nacional deverá ser apresentada em substituição aos Balanços Patrimoniais, estando também dispensada de apresentar a Declaração de Índices.

7.17.3 As empresas que optarem por apresentar o Balanço Patrimonial na forma digital, deverão comprovar a autenticação dos livros contábeis digitais por meio do recibo de entrega emitido pelo SPED - Sistema Público de Escrituração Digital.

7.18 A licitante que optar por apresentar o Balanço Patrimonial na forma digital deverá apresentar o documento elencado no item 8.17.3, sob pena de inabilitação.

7.19 Comprovação de que possui patrimônio líquido mínimo correspondente a 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação do presente certame, relativo ao último exercício social, na forma admitida pelo Art. 45, § 3º do RILC.

Observação: Fica a critério da licitante optar por apresentar o documento listado na alínea "c" do item 7.17.1 ou o documento listado no item 7.19 do presente instrumento.

7.20 Nos casos da apresentação da documentação prescrita nos itens 7.17.1 a 7.19 de forma irregular ou da não apresentação no prazo solicitado, ocasionará na desclassificação/inabilitação da licitante vencedora da etapa de lances, sendo adotados os procedimentos listados no item 8.11 do presente instrumento.

7.21 A documentação disponibilizada fora do prazo estabelecido no item 7.17.1 do Edital ou a não apresentação da mesma dentro do prazo determinado, acarretará na desclassificação/inabilitação da licitante.

7.22 No caso da desclassificação/inabilitação a que se refere o item acima, o(a) Pregoeiro(a) fará o chamamento das demais licitantes classificadas, a fim de negociar o objeto com a segunda colocada, caso a proposta da segunda colocada não seja aceita pelo(a) Pregoeiro(a), será realizada a negociação com a terceira colocada, e assim sucessivamente.

7.23 Os documentos citados deverão ser apresentados em original, fotocópia acompanhada do original ou fotocópia autenticada. Caso seja apresentado em fotocópia acompanhada de original, a licitante poderá solicitar ao(à) Pregoeiro(a) ou Equipe de Apoio que proceda à autenticação da cópia apresentada antes que o documento seja protocolado.

7.24 Caso o(s) documento(s) possua(m) certificação digital, de acordo com a legislação vigente, ou que seja possível verificar a sua autenticidade por meio do site do seu emissor e que esta informação esteja indicada no documento encaminhado, o(s) documento(s) poderá(ão) ser encaminhado(s) para o e-mail do(a) Pregoeiro(a) designado(a), desde que respeitado o prazo de envio indicado no Edital.

8.0 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA OPERACIONAL

8.1 A empresa classificada em primeiro lugar na etapa de lances, após a fase de negociação e desde que esteja em conformidade com os documentos elencados na Relação Fornecedor (item 7.3 do Edital), deverá protocolar na recepção da URBS, sito à Avenida Presidente Affonso Camargo nº 330, Bloco Central da Estação Rodoferroviária de Curitiba/PR, no horário das 12h30min às 18h30min, ou enviar diretamente para o e-mail do(a) Pregoeiro(a) designado(a): em até 02 (dois) dias úteis, jfirmino@urbs.curitiba.pr.gov.br contados a partir do dia útil seguinte a convocação feita pelo(a) Pregoeiro(a), por meio de Comunicado, que será devidamente publicado junto a página do processo no e-compras Curitiba, o original ou fotocópia autenticada da documentação relativa à Qualificação Técnica Operacional e indicada abaixo, conforme Termo de Referência, item 17:

a) Atestado que deverá demonstrar, isolada ou conjuntamente, experiência compatível com os componentes relevantes do objeto, incluindo solução web para registro e acompanhamento de manifestações e atendimento telefônico humano por canal 0800 ou central equivalente.

8.1.1 O Atestado de Capacidade Técnica Operacional apresentado para fins de atendimento às disposições acima, deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

Da Contratada:
a. Nome da Contratada;
b. CNPJ da contratada;
c. Endereço.

Do Contratante:
d. Nome da Contratante
e. CNPJ;
f. Endereço;
g. Identificação do contrato (tipo ou natureza do serviço);
h. Localização dos serviços (localidade onde o serviço foi prestado);
i. Descrição dos serviços executados (discriminação e quantidades);
j. Nome do responsável pela emissão do Atestado ou certificado e a assinatura deste;
k. Período de realização dos serviços executados;
l. O resultado da prestação dos serviços.

NOTA 1) Na apresentação do Atestado de Capacidade Técnica, para fins de complementação, as informações contidas no referido documento poderão ser disponibilizadas também, a critério da licitante, através de contratos ou documentos similares, que contenham detalhes dos serviços realizados.

a. Neste caso, os contratos ou documentos similares deverão ser relativos ao Atestado apresentado.
b. Será aceito somatório de atestados.
c. Não será aceito atestado de empresa que pertença ao mesmo grupo empresarial.

8.1.2 Para fins de complementação, as informações contidas no referido documento, poderão ser disponibilizados também, a critério da licitante, contratos ou documentos similares. Neste caso, os contratos ou documentos similares deverão ser relativos ao(s) Atestado(s) apresentado(s).

8.1.3 A documentação apresentada para comprovação da Qualificação Técnica Operacional será encaminhada pelo(a) Pregoeiro(a), para análise do Gestor do Contrato do presente processo, para que este avalie e informe se houve ou não o atendimento aos requisitos determinados neste documento, no edital e seus anexos.

8.2 Nos casos da apresentação da documentação prescrita nos itens 8.1 e 8.1.1 de forma irregular ou da não apresentação no prazo solicitado, ocasionará na desclassificação/inabilitação da licitante vencedora da etapa de lances, sendo adotados os procedimentos listados no item 7.11 do presente instrumento.

8.3 Sendo a documentação encaminhada aprovada pela área solicitante do objeto do presente certame e constatado o atendimento dos requisitos de habilitação previstos neste edital, a licitante será habilitada e declarada vencedora do certame.

9.0 CONDIÇÕES EXCLUSIVAS PARA A HABILITAÇÃO DE MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

9.1 Para ter direito aos benefícios previstos na Lei Complementar Nº. 123/2006, as microempresas e empresas de pequeno porte, que exerçam atividade comercial, **deverão apresentar, quando solicitado** pelo Pregoeiro, Certidão expedida pela Junta Comercial. No caso de microempresas e empresas de pequeno porte que atuem em outra área que não a comercial, deverá ser apresentado, quando solicitado pelo Pregoeiro documento expedido pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas. Se houver interesse, em substituição aos documentos citados, as interessadas poderão apresentar comprovação de inscrição no Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições – Simples Nacional.

9.2 As empresas que se enquadrarem como Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte, conforme art. 3º e incisos da Lei Complementar Nº. 123/2006 deverão apresentar toda a documentação de Habilitação, mesmo que os documentos de **Regularidade Fiscal e Trabalhista** apresentem alguma restrição, serão habilitadas, **sob condição resolutiva**.

9.3 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de **05 (cinco) dias úteis**, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a Licitante for declarada vencedor do certame, ficando facultado o Pregoeiro a prorrogação do prazo por igual período, para a regularização da documentação.

9.4 A não regularização da documentação no prazo previsto, no item acima, junto ao Serviço de Cadastro de Fornecedores do Departamento de Aquisições e Relações com Fornecedores da SMATI, implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no **RILC**, sendo facultado à Administração convocar as Licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para assinar o Contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, ou revogar a licitação, nos termos do art. 43, § 2º da Lei Complementar Nº. 123/2006.

10.0 **DA IMPUGNAÇÃO, DO RECURSO, DAS CONTRARRAZÕES, DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO**

10.1 **DA IMPUGNAÇÃO**

10.1.1 Eventuais impugnações sobre os termos do presente Edital deverão ser formuladas dentro do prazo estabelecido no art. **39 do RILC - RILC**. Após o prazo estabelecido, não serão mais consideradas.

10.1.2 As pessoas físicas e jurídicas cadastradas ou não no sistema de contratações eletrônicas, que estejam participando ou não de processo eletrônico, poderão impugnar o presente Edital, por meio do e-compras Curitiba.

10.1.3 As pessoas físicas e jurídicas cadastradas ou não no sistema de contratações eletrônicas, que estejam participando ou não de processo eletrônico, assim como o cidadão não licitante, poderão impugnar o presente Edital **também** através de manifestação protocolada junto a **URBS - Urbanização de Curitiba S.A**. ou encaminhada por meio do e-mail: **esclarecimentosedital@urbs.curitiba.pr.gov.br**, em nome do Pregoeiro designado para o presente processo licitatório.

10.1.4 Caso o interessado na impugnação seja cidadão não licitante, o procedimento de impugnação poderá ser feito por meio do e-compras Curitiba e também através dos meios indicados no **item 10.1.3** do Edital.

10.1.5 Não serão aceitas impugnações encaminhadas VIA FAX, sendo admitidas somente as manifestações encaminhadas através dos meios relacionados no item 10.1.2 e 10.1.3 do Edital.

10.1.6 Após decorrido o prazo legal, não será possível o protocolo eletrônico de impugnação por meio do sistema de contratações eletrônicas.

10.1.7 As impugnações recebidas através dos meios indicados no **item 10.1.3** do Edital, serão inseridas no sistema de contratações eletrônicas pelo Pregoeiro responsável pela condução do presente processo.

10.1.8 Todas as impugnações realizadas através dos meios indicados no **item 10.1.2 e 10.1.3** do Edital, serão devidamente analisadas pelo Pregoeiro.

10.2 DA MANIFESTAÇÃO DE INTERESSE EM INTERPOR RECURSO

10.2.1 O interesse do licitante em interpor recurso deverá ser manifestado imediatamente após a divulgação do (resultado do julgamento). O prazo para a manifestação da intenção de interpor recurso será de **20 (vinte minutos)**, que serão contados a partir da divulgação do resultado do julgamento da licitação na página do presente processo licitatório junto ao site e-compras Curitiba.

10.2.1.1 O prazo informado em 10.2.1 será de 20 (vinte) minutos, ainda que o sistema e-compras Curitiba (que se encontra em fase de atualização) faculte um prazo maior.

10.2.2 Caso a licitante possua interesse em interpor recurso administrativo, a mesma deverá manifestar a intenção diretamente no e-compras Curitiba, em campo específico, respeitados os prazos legais previstos na legislação vigente.

10.2.3 A manifestação do interesse em interpor recurso também poderá ser realizada através de documento protocolado junto a URBS - Urbanização de Curitiba S.A., ou por meio do e-mail: **esclarecimentosedital@urbs.curitiba.pr.gov.br**, em nome do Pregoeiro designado para o presente processo licitatório.

10.2.4 Não serão aceitas intenções de interposição de recurso administrativo encaminhadas **VIA FAX**, sendo admitidas somente as manifestações recebidas através dos meios relacionados nos **itens 10.2.2 e 10.2.3** do Edital.

10.2.5 As manifestações recebidas através dos meios indicados no **item 10.2.3** do Edital, serão inseridas no sistema de contratações eletrônicas pelo Pregoeiro responsável pela condução do presente processo.

10.2.6 Todas as intenções de interposição de recurso administrativo realizadas através dos meios indicados nos **itens 10.2.2 e 10.2.3** do Edital, serão devidamente analisadas pelo Pregoeiro.

10.2.7 Após decorrido o prazo legal, não será possível o protocolo eletrônico de manifestação de interesse em interpor recurso administrativo por meio do sistema de contratações eletrônicas.

10.3 DO RECURSO ADMINISTRATIVO, DAS CONTRARRAZÕES DE RECURSO, DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

10.3.1 Quando da interposição de recurso ou das contrarrazões ao mesmo, deverão ser observadas as disposições dos incisos **XXIII** a **XXVII do art. 64 do RILC.**

10.3.2 Durante os prazos legais previstos na legislação vigente será aberto campo específico no sistema de contratações eletrônicas, para que o interessado insira seu recurso administrativo no e-compras Curitiba.

10.3.3 Os interessados também poderão encaminhar as razões do seu recurso administrativo através de documento protocolado junto a URBS - Urbanização de Curitiba S.A., ou por meio do e-mail: **esclarecimentosedital@urbs.curitiba.pr.gov.br**, em nome do Pregoeiro designado para o presente processo licitatório.

10.3.4 Havendo interposição de recurso, o sistema permitirá que as demais licitantes interessadas apresentem a respectiva **impugnação (contrarrazões)** no mesmo modo que indicam os **itens 10.3.2 e 10.3.3** do Edital.

10.3.5 Não serão aceitos recursos administrativos ou contrarrazões encaminhadas **VIA FAX**, sendo admitidas somente manifestações encaminhadas através dos meios relacionados nos **itens 10.3.2 e 10.3.3.**

10.3.6 Após decorrido o prazo legal, não será possível o protocolo eletrônico de interposição de recurso administrativo e de contrarrazões por meio do sistema de contratações eletrônicas.

10.3.7 Os recursos ou contrarrazões de recurso recebidos através dos meios indicados nos **itens 10.3.2 e 10.3.3** do Edital, serão inseridos no sistema de contratações eletrônicas pelo Pregoeiro responsável pela condução do presente processo.

10.3.8 Todas as interposições de recurso administrativo e de contrarrazão aos mesmos que forem realizadas através dos meios indicados no **item 10.3.2 e 10.3.3** do Edital, serão devidamente analisadas pelo Pregoeiro.

10.3.9 Interposto o recurso, o Pregoeiro poderá reconsiderar a sua decisão ou encaminhá-lo devidamente informado à autoridade competente.

10.3.10 O recurso contra a decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo.

10.3.11 Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto do certame à licitante vencedora e homologará o procedimento.

10.3.12 No caso de interposição de recursos em que seja evidenciado o caráter meramente procrastinatório, o licitante recorrente estará sujeito à penalidade de multa equivalente a 5% (cinco por cento) do valor máximo estabelecido para a licitação, conforme disposição contida no art. 181, inc. I, do RILC.

10.3.13 Homologado o resultado prolatado pela Autoridade Competente, a proponente vencedora será convocada através do e-mail cadastrado no sistema e-compras Curitiba, dentro do período de validade da Proposta, a efetuar a assinatura do Contrato.

NOTA: Havendo indícios de que há qualquer manifestação, das indicadas no item 10.0 e seus subitens, efetuada somente com a finalidade de impedir, perturbar, protelar ou tumultuar o trâmite procedimental da presente licitação, poderá o Pregoeiro solicitar a instauração de processo administrativo para apuração dos fatos e eventual aplicação de penalidades, observados os princípios do contraditório e ampla defesa, sem prejuízo de ser oficiado o Ministério Público sobre o ocorrido.

11.0 BOLETINS DE ESCLARECIMENTOS E COMUNICADOS

11.1 **Boletins de Esclarecimentos** – Para todas as dúvidas e informações solicitadas pelas empresas interessadas, o Pregoeiro emitirá um Boletim de Esclarecimento que será divulgado no e-compras Curitiba.

11.2 **Comunicados** – Qualquer comunicado emitido pelo Pregoeiro será divulgado no e-compras Curitiba.

11.3 A obrigação é única e exclusiva das empresas interessadas em acompanhar os comunicados e boletins de esclarecimentos emitidos pelo Pregoeiro e divulgado no e-compras Curitiba. Não serão aceitas reclamações alegando que os comunicados e os boletins de esclarecimentos não foram consultados.

12.0 DOS PRAZOS, VIGÊNCIA, LOCAIS, HORÁRIO, CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO OBJETO E DA FORMA DE PAGAMENTO

12.1 Os prazos, vigência, locais, horário de execução dos serviços do objeto desta licitação estão descritos no **item 3 da Minuta do Contrato**, constante do **Anexo II**, deste Edital.

12.1.1 O prazo de vigência da presente contratação é de 30 (trinta) meses, contados da assinatura do contrato, com possibilidade de prorrogação, conforme item 4.3 do Contrato.

12.2 A inobservância dos prazos estipulados neste Edital ocasionará a aplicação das penalidades previstas neste instrumento.

12.3 Os prazos de entrega admitem prorrogação, mantidas as demais cláusulas do **Contrato**, desde que se verifique alguma das hipóteses previstas nos incisos do **139 do RILC**.

12.4 O requerimento de prorrogação deverá ser apresentado pelo interessado antes da data fixada para a entrega, e será instruído com as razões e documentos que justifiquem a prorrogação.

12.5 O pagamento será efetuado conforme **item 08 da Minuta de Contrato**, constante do **Anexo II**, deste Edital.

13.0 DA CONTRATAÇÃO

13.1 A contratação decorrente desta licitação será formalizada mediante **Contrato de Prestação de serviços**, cuja respectiva minuta constitui o **Anexo II** do presente Edital.

13.2 Constam da Minuta do Contrato, as condições para execução dos serviços, a forma de pagamento, as sanções para o caso de inadimplemento e demais obrigações das partes, fazendo a mesma parte integrante deste Edital.

13.3 A licitante vencedora será convocada, durante a validade da sua proposta para, no prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis**, assinar o **Contrato**, sob pena de decair o direito ao mesmo, sem prejuízo das consequências previstas no art. **181, inciso II do RILC**.

13.4 O prazo da convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela licitante vencedora durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado apresentado de forma escrita e fundamentada, aceito pela Administração.

13.5 Deixando a adjudicatária de assinar o Contrato no prazo fixado, poderá o(a) Pregoeiro(a), sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas à faltosa, examinar as ofertas subseqüentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta que atenda ao Edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora.

13.6 Pela recusa em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pelo Edital, será aplicada multa correspondente a 5% (cinco por cento) do valor máximo estabelecido para a licitação em questão.

14 DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES

14.1 O descumprimento de qualquer condição estabelecida neste Edital, no contrato ou instrumento equivalente possibilitará a URBS, garantido o contraditório e a ampla defesa, aplicar às licitantes, à adjudicatária e à contratada as penalidades indicadas no RILC e as previstas neste edital e seus anexos.

14.2 Pelas infrações cometidas serão aplicadas ao responsável as seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa moratória, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato;

III - multa compensatória, na forma prevista no instrumento convocatório no contrato ou instrumento equivalente**;**

IV - suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a URBS, por até **02 (dois) anos**;

14.2.1 As sanções previstas nos incisos I, III e IV deste item poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II.

14.3 São consideradas condutas reprováveis e passíveis de sanções, dentre outras:

I - Não atender, sem justificativa, à convocação para assinatura do contrato ou retirada do instrumento equivalente;

II - Apresentar documento falso em qualquer processo administrativo instaurado pela URBS;

III - frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o processo de contratação;

IV - Afastar ou procurar afastar participante, por meio de violência, grave ameaça, fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

V - Agir de má-fé na relação contratual, comprovada em processo específico;

VI - Incorrer em inexecução contratual.

14.4 A sanção de advertência é cabível sempre que o ato praticado, ainda que ilícito, não seja suficiente para acarretar danos à URBS, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente, ou a terceiros.

14.4.1 A aplicação da sanção disposta no **item 14.4** deste Edital importa na comunicação da advertência à contratada, devendo ocorrer o seu registro junto ao Cadastro de Fornecedores do Município, independentemente de tratar-se de pessoa cadastrada, ou não.

14.4.2 A reincidência da sanção de advertência, poderá ensejar a aplicação de penalidade de suspensão.

14.5 Ocorrendo uma infração contratual apenada apenas com a sanção de multa a contratada deverá ser formalmente notificada para apresentar defesa prévia.

14.5.1 Havendo concordância da contratada quanto aos fatos e a incidência da multa, encerrasse o processo com a efetiva aplicação, com sua formalização através de Publicação de Ato no Diário Oficial do Município e comunicação formal ao Cadastro de Fornecedores do Município para fins de registro.

14.5.2 Não havendo concordância da contratada e a URBS acatar as razões da defesa, a deliberação final caberá a autoridade competente.

14.5.3 Não havendo concordância entre as partes, deve ser instaurado o processo administrativo.

14.5.4 O não pagamento da multa aplicada importará na tomada de medidas judiciais cabíveis.

14.5.5 O valor das penalidades pecuniárias aplicadas será corrigido, desde o seu vencimento até o efetivo pagamento, pela variação da taxa prevista no RILC.

14.6 Cabe a sanção de suspensão em razão de ação ou omissão capaz de causar, ou que tenha causado danos à URBS, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros.

14.6.1 A sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar importa, durante sua vigência, na suspensão de registro cadastral, se existente, ou no impedimento de inscrição cadastral.

14.6.2 Se a sanção de que o **item 14.6 deste edital** for aplicada no curso da vigência de um contrato, a URBS poderá, a seu critério, rescindi-lo mediante comunicação escrita previamente enviada ao contratado, ou mantê-lo vigente.

14.6.3 A reincidência de prática punível com suspensão, ocorrida num período de até 2 (dois) anos a contar do término da primeira imputação, implicará no agravamento da sanção a ser aplicada.

14.7 Estendem-se os efeitos da sanção de suspensão do direito de licitar e impedimento de contratar com a URBS às empresas ou aos profissionais que, em razão dos contratos celebrados:

I - Tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

II - Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

III - demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a URBS em virtude de atos ilícitos praticados.

14.8 A aplicação da sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a URBS, por até 2 (dois) anos será registrada no cadastro de empresas inidôneas de que trata o art. 23 da Lei n° 12.846, de 1° de agosto de 2013.

14.9 A penalidade multa poderá ser aplicada nas hipóteses e nos patamares previstos no **item 15** deste Edital.

15. PENALIDADES ESPECÍFICAS

15.1 São aplicáveis às sanções administrativas previstas na Lei Federal nº 13.303/2016 e no **RILC.**

15.2 A contratada estará sujeita às seguintes multas, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação em vigor, neste Edital e na legislação aplicável:

15.2.1 **Multa de 5% (cinco por cento)**, no caso de atraso na entrega da garantia da execução contratual, quando exigida.

15.2.2 **Multa de 5% (cinco por cento)** no caso de **atraso da entrega**, calculada sobre o v**alor da parcela** em atraso.

15.2.3 **Multa de 0,5% (meio por cento)** calculada sobre o **valor do contrato**, no caso de descumprimento das demais obrigações previstas neste instrumento para as quais não haja penalidade específica cominada.

15.3 Após o **30º (trigésimo) dia corrido** a Administração p**oderá não mais aceitar o objeto**, de forma a configurar, nessa hipótese, a **inexecução total ou parcial** da obrigação assumida, sem prejuízo do c**ancelamento unilateral** da avença, que ensejará a desconsideração da m**ulta** prevista no subitem anterior e a imposição das s**anções** previstas no **item 15.4 ou 15.5.**

15.4 **Multa de 10% (dez por cento)** do v**alor da parcela não executada por inexecução parcial do ajuste e suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a URBS**, por até **1 (um) ano**, contado da publicação no **Diário Oficial do Município** de tal medida punitiva.

15.5 **Multa de 20% (vinte por cento)** do v**alor da parcela não executada**, por **inexecução total do ajuste e suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a URBS**, por até **02 (dois) anos**, contados da publicação no **Diário Oficial do Município** de tal medida punitiva.

16.0 DA GARANTIA

16.1 **GARANTIA CONTRATUAL**

16.1.1 Não será exigida garantia contratual para a presente contratação.

17.0 RESCISÃO

17.1 Aplica-se à presente contratação o disposto nos **arts. 173 à 176 do RILC.**

17.2 Constitui falta grave o não pagamento de salário, de vale-transporte e de auxílio alimentação dos empregados na data fixada, o que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis

17.2.1 O descumprimento total ou parcial das responsabilidades assumidas pelo contratado, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais, previdenciários e trabalhistas ensejará a aplicação das sanções cabíveis, podendo culminar com a rescisão do contrato.

17.3 A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão, com a aplicação das penalidades e das consequências cabíveis.

17.4 Sem prejuízo das situações expressamente referidas no contrato, constituem motivos a ensejar a sua rescisão, aqueles previstos no **art. 174 do RILC**.

17.5 Na hipótese de rescisão contratual em razão de inexecução total ou parcial, a contratada reconhece os direitos da contratante previstos no **art. 176 do RILC**.

17.6 A URBS poderá conceder um prazo para que a contratada regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão da

17.7 Para assegurar os direitos da URBS e, conforme disposto no art. 176 do RILC, a rescisão por ato unilateral da URBS acarreta as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções previstas neste Regulamento:

a) assunção imediata do objeto contratado pela URBS, no estado e local em que se encontrar;

b) execução da garantia contratual, se houver, para ressarcimento pelos eventuais prejuízos sofridos pela URBS;

c) na hipótese de insuficiência da garantia contratual, se houver, a retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados à URBS.

18.0 CONDIÇÕES RECEBIMENTO

18.1. A contratada deverá realizar reunião inicial com a URBS em até 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento da Ordem de Serviço, a ser emitida após a formalização do contrato e que constituirá o marco para início da execução.

18.2. O prazo para conclusão da implantação do portal, parametrização inicial, configuração do canal 0800, criação dos perfis, alinhamento dos scripts e liberação do canal para uso será de até 10 (dez) dias corridos contados do recebimento da Ordem de Serviço, desde que a URBS forneça tempestivamente as informações e definições sob sua responsabilidade.

18.3. A prorrogação do prazo de implantação somente será admitida excepcionalmente, mediante justificativa técnica, quando decorrente de fato não imputável à contratada, devendo ser formalizada na forma prevista no RILC e no contrato, mediante autorização da autoridade competente.

18.4. A implantação somente será considerada concluída após aceite formal da URBS, precedido de testes mínimos de funcionamento.

18.5. A mensalidade somente será devida a partir do aceite da implantação do Canal de Denúncias, desde que os scripts de atendimento estejam aprovados e os canais estejam operacionais.

18.6. A solução será validada mediante demonstração ou teste das funcionalidades mínimas, incluindo: acesso ao portal web; registro de manifestação anônima e identificada; geração de protocolo; acompanhamento pelo manifestante; registro via 0800; fluxo de encaminhamento; classificação preliminar; anexação de arquivo; comunicação com manifestante; criação e

funcionamento de perfis; bloqueio ou restrição de acesso em caso de conflito; emissão de relatório; exportação de dados; trilha de auditoria; backup e segurança básica da solução.

18.7. O aceite da solução não afasta a responsabilidade da contratada por falhas, vícios, indisponibilidades ou descumprimentos identificados posteriormente.

19.0 REGÊNCIA E CASOS OMISSOS

19.1 Este contrato é regido pela Lei Federal nº. 13.303/2016 e suas alterações posteriores, pelo **RILC,** bem como pela legislação municipal aplicável às licitações e contratos administrativos, no que couber, sendo os casos omissos e as situações não explicitadas decididos pela contratante em conformidade com as disposições contidas no referido repertório legal e demais preceitos de direito público, e, supletivamente, em consonância com os princípios da teoria geral dos contratos e com as disposições de direito privado.

19.2 Os casos omissos do presente Pregão serão solucionados pelo Pregoeiro e os relativos à execução das obrigações, pela autoridade competente, e reger-se-ão, em quaisquer dos casos, pela Lei Federal nº 13.303/2016 e pelo **RILC**, como também pelos documentos integrantes do presente instrumento e seus anexos.

20.0 DA PROTEÇÃO DE DADOS DE PESSOA NATURAL

20.1 A empresa contratada declara-se ciente e concorda, bem como adotará todas as medidas para deixar seus parceiros e colaboradores também cientes, de que a URBS**,** em decorrência do presente Contrato, realize tratamento envolvendo operações como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração dos Dados Pessoais fornecidos ou prestados pela empresa contratada, exclusivamente para fins definidos pelo presente instrumento.

20.2 As partes declaram-se cientes dos direitos, obrigações e penalidades aplicáveis constantes da Lei Federal nº. 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ("**LGPD**"), e obrigam-se a adotar todas as medidas para garantir a privacidade dos Dados Pessoais na extensão autorizada na referida **LGPD**.

21.0 DA CONFIDENCIALIDADE

21.1 As partes obrigam-se a manter absoluto sigilo sobre quaisquer dados, documentos, informações técnicas, comerciais ou pessoais que venham a ter conhecimento, físicas ou jurídicas, não podendo sob qualquer pretexto, direta ou indiretamente, divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento de tais informações a terceiros, ressalvados os casos definidos pela **LGPD e LAI** (**Lei de Acesso à Informação).**

21.2 A obrigação de sigilo e confidencialidade prevista neste instrumento subsistirá mesmo após sua vigência, por prazo indeterminado.

22.0 DAS DECLARAÇÕES E GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO

22.1 Cada parte declara neste ato que está ciente, conhece e entende os termos da lei anticorrupção brasileira ou de quaisquer outras aplicáveis sobre o objeto do Contrato ("Regras Anticorrupção"), comprometendo-se a abster-se de qualquer atividade que constitua uma violação das disposições destas regras anticorrupção.

22.2 Cada parte, por si e por seus administradores, diretores, funcionários e agentes, bem como seus sócios que venham a agir em seu nome, se obriga a conduzir suas práticas comerciais, durante a consecução da presente contratação, de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis. Na execução da presente contratação, nem qualquer das partes, nem qualquer de seus diretores, empregados, agentes ou sócios agindo em seu nome, devem dar, oferecer, pagar, prometer pagar, ou autorizar o pagamento de, direta ou indiretamente, qualquer dinheiro ou qualquer coisa de valor a qualquer autoridade governamental, consultores, representantes, parceiros, ou quaisquer terceiros, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão do agente ou do governo, ou para assegurar qualquer vantagem

indevida, ou direcionar negócios para, qualquer pessoa, e que violem as regras anticorrupção ("Pagamento Proibido"). Um pagamento proibido não abrange pagamento de despesas razoáveis e de boa-fé, tais como, exemplificativamente, despesas de viagem e hospedagem, que estão diretamente relacionados com a promoção, a explicação, demonstração ou de produtos ou serviços, ou de execução de um contrato com um governo ou suas agências, desde que o pagamento seja permitido pela legislação aplicável.

22.3 Para os fins da presente Cláusula, cada parte declara neste ato que:

1. não violou, viola ou violará as regras anticorrupção;
2. já tem implementado ou se obriga a implementar durante a vigência da contratação um programa de conformidade e treinamento razoavelmente eficaz na prevenção e detecção de violações das regras anticorrupção e dos requisitos estabelecidos nesta Cláusula;
3. tem ciência que qualquer atividade que viole as regras anticorrupção é proibida e que conhece as consequências possíveis de tal violação.

22.4 Qualquer comprovado descumprimento das regras anticorrupção pela parte infratora, poderá ensejar a rescisão motivada imediata da presente contratação, independentemente de qualquer notificação, observadas as penalidades previstas neste instrumento.

23.1 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

23.2 As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre as licitantes e desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.

23.3 O resultado do presente certame será divulgado no Diário Oficial do Município – DOM e o instrumento contratual resultante deste certame será divulgado no Diário Oficial do Município – DOM, no site da Urbs e no PNCP.

23.4 Os demais atos pertinentes a esta licitação, passíveis de divulgação, serão publicados no **DOM**.

23.5 Até o **5º (quinto) dia útil** anterior à data fixada para recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório do Pregão.

23.6 A petição será dirigida à autoridade subscritora do Edital, que decidirá, conforme o caso, de acordo com os prazos estabelecidos nos **arts. 39** e **40 do RILC.**

23.7 Acolhida à petição contra o ato convocatório será designada nova data para a realização do certame exceto quando o acolhimento da impugnação não afetar a formulação das propostas.

23.8 A proponente que vier a causar impedimentos ao normal e legal andamento da presente licitação, além das sanções legais previstas, será responsabilizada civilmente pelos danos e prejuízos causados à entidade licitadora, derivados da não conclusão do processo licitatório, bem como do objeto pretendido.

23.9 A empresa contratada fica estritamente vinculada aos termos do Edital, do presente contrato e de sua proposta.

23.10 Em atendimento a exigência do Tribunal de Contas do Estado do Paraná – TCE, conforme art. 48 da Instrução Normativa nº. 45/2010 – DCM, todas as empresas licitantes **deverão obrigatoriamente** complementar seus dados cadastrais na Prefeitura Municipal de Curitiba com as seguintes informações referentes ao **Quadro Societário**: nome do sócio, participação do sócio na empresa (representante legal ou membro), registro na Junta Comercial ou Cartório de Registro de Títulos e Documentos, data do registro e número de registro. Estas informações devem ser obrigatoriamente extraídas da última alteração do Contrato Social, devidamente registradas na Junta Comercial ou Cartório de Registro de Títulos e Documentos, conforme a atividade da Empresa.

23.11 Para tanto, visando o atendimento do **item 23.10**, as empresas devem entrar em contato com a SMATI, setor de **Cadastro de Fornecedores**, situada a Rua Solimões n.º 160, Alto São Francisco, telefones (41)3350-9065, (41)3350-9116 e (41)3350-9017 para maiores esclarecimentos e envio dos documentos.

23.12 A licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade da proposta apresentada bem como dos lances ofertados.

23.13 A presente contratação somente poderá ser alterada por acordo das partes, vedando-se alterações que resultem em violação ao dever de licitar desde que observada as hipóteses previstas no art. 141 do RILC.

23.14 **Em razão do processo administrativo que gerou a presente licitação ser eletrônico, nos termos do Decreto Municipal n.º 848/2018, todos os documentos entregues pelos licitantes, serão digitalizados e inseridos no processo eletrônico, por meio do Sistema Único de Protocolo - SUP.**

23.15 Conforme disposto no § 2º do Art. 2º- A da Lei Federal n.º 12.682/2012, após a digitalização dos documentos entregues pelos licitantes, os documentos digitalizados possuem o mesmo valor jurídico que os documentos originais.

23.16 Os documentos físicos, entregues pelos licitantes ficarão de posse do Pregoeiro até a homologação do processo licitatório. Após a homologação os documentos ficarão disponíveis aos licitantes interessados para retirada por um período de 30 (trinta) dias, e caso não sejam retirados dentro do prazo estipulado, os mesmos poderão ser incinerados.

23.17 Em atendimento ao **art. 17 do RILC**, foram designados como Gestor do Contrato o funcionário **Gestor do Contrato** o funcionário **Clodoaldo Queiroz Valentim – matrícula: 84.285** e como **Gestora Suplente do Contrato** a funcionária **Letícia Araujo Leoni Milleo – matrícula 84.706**, que serão os interlocutores de todos os contatos com a CONTRATADA, bem como os agentes fiscalizadores do desenvolvimento dos trabalhos.

23.18 Os casos omissos deste contrato reger-se-ão pela Lei 13.303/2016 e pelo RILC, como também pelos documentos integrantes do presente ajuste.

23.19 Integram o presente Edital:

Anexo I – Descrição, Especificação do Objeto;
Anexo II – Minuta do Contrato;
Anexo III – Termo de Referência seus Anexos e Apêndices.

JOAO CARLOS FIRMINO:06644956807

Assinado de forma digital por JOAO CARLOS FIRMINO:06644956807
Dados: 2026.11.05 13:06:46 -03'00'

JOÃO CARLOS FIRMINO
Pregoeiro

URBS
Urbanização de Curitiba S.A.

Av. Presidente Affonso Camargo, 330
Rodoferroviária - Bloco Central
80060-090 JD Botânico Curitiba PR
Tel 41 3320-3000 / 3320-3232
www.urbs.curitiba.pr.gov.br

Prefeitura de
CURITIBA

ANEXO I	PREGÃO ELETRÔNICO URBS Nº. 026/2026

DESCRIÇÃO E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO.

URBS
Urbanização de Curitiba S.A.

Av. Presidente Affonso Camargo, 330
Rodoferroviária - Bloco Central
80060-090 JD Botânico Curitiba PR
Tel 41 3320-3000 / 3320-3232
www.urbs.curitiba.pr.gov.br

Prefeitura de CURITIBA

DESCRIÇÃO E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO.

DESCRIÇÃO	UN.	Qtd
Prestação de serviços especializados para disponibilização, operação e gestão de canal externo e independente de denúncias por (30 meses). **OBS.: Contratação de empresa especializada para disponibilização, implantação, licenciamento de uso, operação, suporte, manutenção e sustentação de Canal de Denúncias externo, independente e multicanal, destinado ao recebimento, registro, triagem, classificação, encaminhamento e acompanhamento de denúncias e de dúvidas, sugestões ou relatos relacionados à ética, integridade, descumprimento legal ou normativo, irregularidades, condutas inadequadas ou riscos institucionais envolvendo a URBS – Urbanização de Curitiba S.A.** **Código SGP**: **02.02.08.88767-5**	MO	01

A solução deverá contemplar, no mínimo:

I - Portal eletrônico na internet, acessível por computadores, tablets e smartphones;
II - Módulo eletrônico de registro de denúncias, relatos, dúvidas e sugestões;
III - Módulo de acompanhamento, que permita ao manifestante consultar, de forma anônima ou identificada, o andamento do registro por meio de protocolo e senha ou mecanismo equivalente;
IV - Atendimento telefônico gratuito por canal 0800, com número próprio ou exclusivo para a URBS, com atendimento humano em português do Brasil, de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto feriados, ou em horário superior ofertado pela contratada;
V - Plataforma de gestão para usuários autorizados da URBS, com perfis de acesso, registro de providências, relatórios, indicadores, anexos e trilha de auditoria;
VI - Análise preliminar, triagem e classificação inicial dos relatos pela contratada, com encaminhamento à instância competente da URBS;
VII - Preservação do anonimato, da confidencialidade e da segurança das informações;
VIII - Capacitação dos usuários internos indicados pela URBS;
IX - Fornecimento de kit digital básico de divulgação interna do canal;
X – Suporte técnico e manutenção corretiva e preventiva, bem como atualizações e evoluções ordinárias necessárias à continuidade, segurança, compatibilidade e preservação das funcionalidades contratadas durante toda a vigência, não compreendidos o desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades customizadas ou alterações que caracterizem ampliação substancial do objeto.

Obs.: A contratação não contempla a realização de investigações internas pela contratada, tampouco a adoção de medidas disciplinares, punitivas, corretivas ou decisórias, que permanecerão sob responsabilidade exclusiva da URBS, por meio das instâncias internas competentes.

Nota:
De acordo com o especificado no item 5.2.1 do Edital, em cumprimento ao contido no art. 20 do RILC - RILC, foi dado sigilo ao valor estimado da contratação.

URBS
Urbanização de Curitiba S.A.

Av. Presidente Affonso Camargo, 330
Rodoferroviária - Bloco Central
80060-090 JD Botânico Curitiba PR
Tel 41 3320-3000 / 3320-3232
www.urbs.curitiba.pr.gov.br

urbs

Prefeitura de
CURITIBA

ATENÇÃO AO PREENCHIMENTO DO CAMPO PROPOSTA NO SITE E-COMPRAS

1) Os valores a serem inseridos pelo Licitante no **CAMPO PROPOSTA**, deverá corresponder somente ao **Valor Total da Prestação dos Serviços**, referente ao **Período de Vigência de 30 (trinta) meses.**

OBS.: ATENÇÃO NÃO DEVEM SER CONSIDERADOS PARA EFEITO DE PREENCHIMENTO NO CAMPO PROPOSTA O VALOR UNITÁRIO OU VALOR MENSAL, SOMENTE O VALOR TOTAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DO ITEM!

URBS
Urbanização de Curitiba S.A.

Av. Presidente Affonso Camargo, 330
Rodoferroviária - Bloco Central
80060-090 JD Botânico Curitiba PR
Tel 41 3320-3000 / 3320-3232
www.urbs.curitiba.pr.gov.br

Prefeitura de
CURITIBA

ANEXO II **PREGÃO ELETRÔNICO URBS Nº. 026/2026**

MINUTA DO CONTRATO

URBS
Urbanização de Curitiba S.A.

Av. Presidente Affonso Camargo, 330
Rodoferroviária - Bloco Central
80060-090 JD Botânico Curitiba PR
Tel 41 3320-3000 / 3320-3232
www.urbs.curitiba.pr.gov.br

Prefeitura de CURITIBA

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO URBS Nº ___/2026

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DISPONIBILIZAÇÃO, OPERAÇÃO E GESTÃO DE CANAL EXTERNO E INDEPENDENTE DE DENÚNCIAS, QUE ENTRE SI CELEBRAM A URBS – URBANIZAÇÃO DE CURITIBA S.A. E _____.

A URBS – URBANIZAÇÃO DE CURITIBA S.A., sociedade de economia mista municipal, inscrita no CNPJ sob nº 75.076.836/0001-79, com sede na Avenida Presidente Affonso Camargo, nº 330, Jardim Botânico, Curitiba/PR, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social, doravante denominada CONTRATANTE, e, de outro lado, _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, com sede em _____, neste ato representada por _____, doravante denominada CONTRATADA, considerando o resultado do Pregão Eletrônico URBS nº ___/2026, Processo Administrativo Eletrônico – Protocolo SUP nº _____, e a respectiva homologação, resolvem celebrar o presente Contrato, mediante as cláusulas e condições seguintes.

1.0 CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Constitui objeto do presente Contrato a prestação continuada de serviços de disponibilização, implantação, licenciamento de uso, operação, suporte, manutenção e sustentação de Canal de Denúncias externo, independente e multicanal, destinado ao recebimento, registro, triagem, classificação, encaminhamento e acompanhamento de denúncias, dúvidas, sugestões ou relatos relacionados à ética, integridade, descumprimento legal ou normativo, irregularidades, condutas inadequadas ou riscos institucionais envolvendo a URBS, conforme especificações do Termo de Referência.

1.2. A solução compreenderá, no mínimo:

I – portal eletrônico para registro de manifestações;
II – módulo de acompanhamento do manifestante;
III – atendimento telefônico gratuito por canal 0800;
IV – plataforma de gestão destinada aos usuários autorizados pela CONTRATANTE;
V – triagem e classificação inicial das manifestações;
VI – mecanismos destinados à preservação do anonimato, confidencialidade e segurança das informações;
VII – suporte técnico, manutenção e atualizações ordinárias;
VIII – capacitação dos usuários indicados pela CONTRATANTE;
IX – relatórios gerenciais e indicadores; e
X – materiais digitais de divulgação previstos no Termo de Referência.

1.3. Não integram o objeto a investigação dos fatos relatados, a produção ou coleta de provas, o julgamento do mérito das manifestações ou a adoção de medidas disciplinares, punitivas ou decisórias, atribuições que permanecerão sob responsabilidade da CONTRATANTE.

1.4. O regime de execução será o de empreitada por preço global, com pagamento mensal pela prestação continuada dos serviços.

2.0 CLÁUSULA SEGUNDA – DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES E DA VINCULAÇÃO

2.1. Integram este Contrato, independentemente de transcrição:

I – o Edital do Pregão Eletrônico URBS nº ___/2026 e respectivos anexos;

II – o Termo de Referência;
III – a proposta comercial da CONTRATADA;
IV – a Matriz de Riscos;
V – as ordens, autorizações e documentos formalmente expedidos durante a execução contratual; e
VI – os demais documentos integrantes do processo licitatório que sejam aplicáveis à execução do objeto.

2.2. A CONTRATADA fica vinculada às condições de sua proposta, do Edital, do Termo de Referência e deste Contrato.

2.3. Eventuais termos de uso, licenças, políticas ou instrumentos padronizados da CONTRATADA somente serão aplicáveis naquilo que não contrariar o Edital, o Termo de Referência e este Contrato.

3.0 CLÁUSULA TERCEIRA – DA IMPLANTAÇÃO E DO INÍCIO DA EXECUÇÃO

3.1. A execução terá início mediante Ordem de Serviço expedida pela CONTRATANTE após a formalização deste Contrato.

3.2. A CONTRATADA deverá participar de reunião inicial em até 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento da Ordem de Serviço, destinada à definição e validação dos procedimentos necessários à implantação.

3.3. A implantação deverá ser concluída em até 10 (dez) dias corridos contados do recebimento da Ordem de Serviço, observado o fornecimento tempestivo, pela CONTRATANTE, das informações e definições de sua responsabilidade.

3.4. A implantação compreenderá, no mínimo:

I – configuração e disponibilização do portal eletrônico;
II – disponibilização e configuração do canal 0800;
III – parametrização inicial dos formulários, categorias, status e fluxos;
IV – criação dos perfis de acesso;
V – alinhamento e aprovação dos scripts e roteiros;
VI – configuração dos mecanismos de urgência e contingência;
VII – capacitação inicial;
VIII – realização dos testes previstos no Termo de Referência; e
IX – liberação da solução para uso.

3.5. A implantação somente será considerada concluída após aceite formal da CONTRATANTE.

3.6. Não será devida mensalidade relativa à operação do Canal de Denúncias durante o período de implantação.

3.7. O aceite da implantação não afasta a responsabilidade da CONTRATADA por falhas, vícios, indisponibilidades ou descumprimentos constatados posteriormente.

4.0 CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

4.1. O presente Contrato entra em vigor na data de sua assinatura e compreenderá o período necessário à implantação da solução, acrescido de 30 (trinta) meses de prestação continuada e remunerada dos serviços, contados do aceite formal da implantação pela CONTRATANTE.

4.2. A prestação continuada e remunerada terá início somente após o aceite da implantação, desde que a solução e os canais previstos estejam operacionais.

4.3. Por se tratar de serviço de natureza contínua, o Contrato poderá ser prorrogado, respeitado o limite de duração previsto no art. 135 do RILC, desde que atendidos os requisitos do art. 138 do mesmo Regulamento, especialmente:

I – interesse das partes;
II – previsão contratual;
III – demonstração da vantajosidade;
IV – disponibilidade orçamentária;
V – regular cumprimento das obrigações;
VI – anuência expressa da CONTRATADA;
VII – manutenção das condições de habilitação;
VIII – inexistência de sanção impeditiva em cumprimento; e
IX – autorização da autoridade competente.

4.4. A prorrogação deverá ser formalizada durante a vigência contratual, mediante termo aditivo, precedido de justificativa do Gestor do Contrato e autorização da autoridade competente.

4.5. Os prazos de início das etapas de execução, de conclusão e de entrega poderão ser prorrogados extraordinariamente nas hipóteses do art. 139 do RILC, mediante justificativa documentada no processo, mantidas as demais cláusulas contratuais e assegurada a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro.

4.5.1. Constituem motivos para essa prorrogação: alteração das especificações pela URBS; fato excepcional ou imprevisível, ou previsível de consequências incalculáveis, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução; atraso na expedição da Ordem de Serviço, interrupção ou redução do ritmo de execução por determinação e no interesse da URBS; aumento das quantidades contratadas; impedimento por fato de terceiro reconhecido pela URBS em documento contemporâneo à ocorrência; ou omissão ou atraso de providências da URBS que impeça ou retarde diretamente a execução.

4.5.2. A prorrogação abrangerá o período necessário à execução do objeto, com correspondente extensão da vigência contratual, mediante justificativa do Gestor do Contrato, autorização da autoridade competente e formalização por termo aditivo.

4.6. Quando o atraso decorrer de culpa da CONTRATADA e não estiver enquadrado nas hipóteses do art. 139 do RILC, a URBS poderá, a seu critério, prorrogar os prazos de execução e de vigência, com aplicação das sanções cabíveis e sem recomposição de preços decorrente desse atraso, conforme o art. 140 do RILC.

5.0 CLÁUSULA QUINTA – DO PREÇO E DOS RECURSOS

5.1. O valor mensal da contratação será de R$ _____ (_____) e o valor global correspondente às 30 (trinta) mensalidades será de R$ _____ (_____), conforme proposta da CONTRATADA.

5.2. Estão incluídos nos preços todos os custos diretos e indiretos necessários à integral execução do objeto, inclusive implantação, parametrização, licenciamento, hospedagem, infraestrutura tecnológica, atendimento 0800, pessoal, suporte, manutenção, atualizações ordinárias, relatórios, capacitação, materiais digitais, tributos, encargos, transição contratual e demais despesas necessárias.

5.3. Não serão admitidas cobranças adicionais em razão do número de manifestações, registros, protocolos, acessos ou usuários do Canal de Denúncias, observadas as condições do Termo de Referência.

5.4. A execução de atividade extraordinária que configure efetiva ampliação do objeto somente poderá gerar obrigação financeira quando previamente autorizada e formalizada mediante instrumento juridicamente cabível.

5.5. Os recursos necessários à execução do Contrato correrão por conta de recursos próprios da URBS.

6.0 CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE E DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

6.1. Os preços poderão ser reajustados após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data-limite para apresentação da proposta, mediante aplicação da variação acumulada do IPCA/IBGE, observada a justificativa constante do processo administrativo e o art. 146 do RILC.

6.2. O reajuste dependerá de solicitação da CONTRATADA e será formalizado por apostilamento, ressalvada a possibilidade de inclusão em termo aditivo quando concomitante a outra alteração que exija esse instrumento.

6.3. Fica assegurado o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro inicial do Contrato quando comprovada hipótese legalmente admitida, mediante demonstração do fato gerador, nexo causal e impacto econômico efetivo.

7.0 CLÁUSULA SÉTIMA – DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

7.1. Os serviços executados em cada período mensal serão recebidos provisoriamente pelo responsável pelo acompanhamento ou fiscalização, mediante análise do relatório mensal de execução, dos registros de ocorrências, do cumprimento dos níveis de serviço e das demais obrigações correspondentes ao período.

7.2. O recebimento provisório será realizado em até 5 (cinco) dias úteis após a apresentação regular da documentação do período.

7.3. Após o recebimento provisório e constatada a conformidade da prestação, o Gestor do Contrato realizará o recebimento definitivo mensal, em até 5 (cinco) dias úteis.

7.4. Verificada irregularidade ou desconformidade, a CONTRATADA será notificada para promover o saneamento no prazo definido pela CONTRATANTE, ficando o recebimento definitivo condicionado à regularização.

7.5. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade da CONTRATADA por falhas, vícios, indisponibilidades, incidentes de segurança ou demais obrigações decorrentes do Contrato.

7.6. Ao término da contratação será realizado recebimento definitivo final, condicionado ao cumprimento das obrigações de transição e portabilidade dos dados previstas neste Contrato.

8.0 CLÁUSULA OITAVA – DO PAGAMENTO

8.1. O pagamento será realizado mensalmente, após o recebimento definitivo dos serviços correspondentes ao período, mediante apresentação de Nota Fiscal/Fatura e relatório mensal de execução.

8.2. A primeira mensalidade somente será devida após o aceite formal da implantação e a efetiva disponibilização do Canal de Denúncias.

8.3. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser apresentada até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

8.4. O pagamento será realizado no prazo estabelecido no Edital, limitado a 30 (trinta) dias da apresentação regular da fatura, observado o recebimento definitivo e as demais condições contratuais.

8.5. A CONTRATANTE poderá descontar do pagamento valores que, a qualquer título, lhe sejam devidos pela CONTRATADA por força deste Contrato.

8.6. Constatada incorreção na Nota Fiscal/Fatura ou na documentação que impeça sua liquidação, a CONTRATADA será comunicada para correção, reiniciando-se o prazo de pagamento após a apresentação regular.

8.7. Em caso de atraso no pagamento imputável à CONTRATANTE, o valor efetivamente devido, após as glosas cabíveis, será atualizado pela variação do IPCA/IBGE, calculada proporcionalmente aos dias transcorridos nas frações de mês, a partir do dia seguinte ao vencimento do prazo previsto na cláusula 8.4 até o efetivo pagamento.

8.7.1. Não haverá atualização monetária durante o prazo regular de pagamento nem nos períodos de atraso comprovadamente imputáveis à CONTRATADA, observada a cláusula 8.6 quanto à correção da documentação de cobrança.

8.7.2. A atualização monetária por atraso no pagamento não se confunde com o reajuste anual previsto na cláusula sexta e independe do transcurso de 12 (doze) meses.

8.8. É vedada a cessão ou negociação dos créditos decorrentes deste Contrato sem prévia autorização da CONTRATANTE.

9.0 CLÁUSULA NONA – DOS NÍVEIS DE SERVIÇO E DAS GLOSAS

9.1. A CONTRATADA deverá observar integralmente os Níveis Mínimos de Serviço – SLA estabelecidos no Termo de Referência.

9.2. O índice mensal mínimo de cumprimento dos prazos de início de atendimento e solução ou contorno será de 96% (noventa e seis por cento) dos incidentes registrados no período.

9.3. O descumprimento dos níveis mínimos de serviço poderá acarretar glosa proporcional quando houver serviço não prestado ou prestado abaixo do padrão mínimo contratado, considerando a natureza do serviço afetado, a extensão e a duração do descumprimento e sua repercussão sobre a prestação mensal.

9.4. O índice mensal de cumprimento do SLA será apurado pela fórmula:

ISLA = (IT ÷ IR) × 100

em que:

ISLA = Índice Mensal de Cumprimento do SLA;
IT = número de incidentes tempestivamente atendidos e solucionados ou contornados, observados cumulativamente os prazos aplicáveis;
IR = número total de incidentes computáveis registrados no período.

Para fins de cálculo, considerar-se-á tempestivo somente o incidente em que tenham sido observados cumulativamente os prazos máximos para início do atendimento e solução ou contorno previstos no Termo de Referência.

9.5. O não atingimento do índice mínimo de 96% constitui ocorrência contratual e será considerado na avaliação do desempenho da CONTRATADA e na adoção das medidas

contratuais cabíveis, observando-se que a glosa somente será aplicada nas hipóteses e segundo a metodologia estabelecida no item 9.6 e no Termo de Referência.

9.6. A glosa decorrente do descumprimento dos níveis mínimos de serviço será calculada conforme a metodologia estabelecida no Termo de Referência, que integra este Contrato, observada a seguinte fórmula:

Gi = VM × (TEi ÷ TM) × FIi

em que:

I – Gi = valor da glosa correspondente à ocorrência;
II – VM = valor mensal contratado;
III – TEi = tempo excedente da ocorrência, em minutos, contado após o término do prazo máximo para solução ou contorno até o efetivo restabelecimento do serviço ou implementação de contorno tecnicamente aceitável;
IV – TM = tempo total, em minutos, em que o serviço ou funcionalidade afetada deveria permanecer disponível no respectivo período mensal de apuração, considerados os dias e horários de funcionamento contratualmente estabelecidos; e
V – FIi = fator de impacto da ocorrência, correspondente a:

a) Nível 1: 1,00;

b) Nível 2: 0,75;

c) Nível 3: 0,50;

d) Nível 4: 0,25.

9.6.1. Não será computado como tempo sujeito à glosa o período compreendido dentro do prazo máximo contratualmente admitido para solução ou implementação de contorno.

9.6.2. O descumprimento exclusivamente do prazo para início do atendimento será considerado na apuração do ISLA e na avaliação da execução contratual, não gerando, isoladamente, glosa quando a solução ou o contorno ocorrer dentro do prazo máximo contratualmente estabelecido.

9.6.3. Ocorrências simultâneas relacionadas à mesma funcionalidade ou ao mesmo evento gerador não serão computadas cumulativamente durante o período de sobreposição, prevalecendo o maior fator de impacto.

9.6.4. Para ocorrências simultâneas que afetem funcionalidades distintas, a soma dos fatores de impacto aplicados em período coincidente ficará limitada a 1,00.

9.6.5. O valor total das glosas apuradas em cada período mensal não poderá exceder o valor da respectiva mensalidade, sem prejuízo da caracterização de inexecução parcial ou total e das demais consequências contratuais cabíveis.

9.6.6. Não serão considerados para fins de glosa os períodos de indisponibilidade ou degradação enquadrados nas hipóteses de exclusão previstas no item 15.15 do Termo de Referência.

9.7. A glosa constitui adequação do pagamento ao serviço efetivamente prestado e não possui natureza sancionatória. Sua aplicação não impede a apuração de infração contratual decorrente do mesmo fato, observados os pressupostos próprios da sanção, o contraditório e a ampla defesa, vedada a utilização da glosa com finalidade punitiva.

10.0 CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. Constituem obrigações da CONTRATADA, além das demais previstas neste Contrato e no Termo de Referência:

I – implantar, disponibilizar, operar, manter e sustentar a solução durante toda a execução;
II – manter o portal eletrônico disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, observados os SLAs;
III – manter o atendimento 0800 nos horários contratados;
IV – preservar o anonimato e a confidencialidade dos manifestantes;
V – realizar a análise preliminar, triagem e classificação inicial das manifestações;
VI – encaminhar as manifestações ordinárias no prazo máximo previsto no Termo de Referência;
VII – comunicar à CONTRATANTE, em até 1 (uma) hora de sua identificação, as manifestações classificadas como urgentes, nos termos do Termo de Referência;
VIII – manter equipe capacitada para execução dos serviços;
IX – manter backup e mecanismos de continuidade da solução;
X – prestar suporte técnico;
XI – fornecer os relatórios e indicadores contratados;
XII – comunicar incidentes de segurança no prazo contratual;
XIII – manter sigilo sobre todas as informações;
XIV – designar preposto para interlocução com a CONTRATANTE;
XV – manter registros de falhas, incidentes, indisponibilidades e providências adotadas;
XVI – manter durante toda a execução as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação; e
XVII – cumprir integralmente as demais obrigações constantes do Edital e do Termo de Referência.

11.0 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. Compete à CONTRATANTE:

I – fornecer as informações necessárias à implantação;
II – indicar os usuários autorizados e as instâncias internas responsáveis;
III – aprovar scripts, formulários, fluxos, categorias e materiais institucionais;
IV – realizar a análise, apuração e adoção das providências relativas às manifestações;
V – acompanhar e fiscalizar a execução contratual;
VI – comunicar falhas e determinar as correções necessárias;
VII – zelar pela confidencialidade das informações acessadas por seus usuários;
VIII – proceder aos recebimentos provisório e definitivo;
IX – efetuar os pagamentos devidos;
X – registrar as ocorrências contratuais; e
XI – adotar as medidas administrativas pertinentes em caso de descumprimento.

12.0 CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

12.1. As partes comprometem-se a cumprir a Lei Federal nº 13.709/2018 – LGPD, a regulamentação expedida pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD e as demais normas aplicáveis à privacidade, proteção de dados e segurança da informação.

12.2. Nos tratamentos realizados pela CONTRATADA em nome e segundo as instruções documentadas da CONTRATANTE para execução do objeto, a CONTRATANTE atuará como Controladora e a CONTRATADA como Operadora, sem prejuízo de enquadramento diverso quando determinado pela natureza específica da operação e pela legislação aplicável.

12.3. A CONTRATADA somente poderá tratar dados pessoais para as finalidades necessárias à execução do Contrato, sendo vedado utilizá-los para finalidade comercial, publicitária ou incompatível com o objeto contratado.

12.4. A CONTRATADA deverá adotar medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteção dos dados contra acesso não autorizado, perda, destruição, alteração, divulgação indevida ou qualquer forma de tratamento irregular.

12.5. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, sem demora injustificada e no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas da ciência, qualquer incidente de segurança que envolva informações ou dados tratados no âmbito da contratação.

12.6. A comunicação deverá conter, na medida das informações disponíveis, a natureza do incidente, os dados possivelmente afetados, os titulares envolvidos, os impactos conhecidos ou potenciais, as medidas de contenção e as providências corretivas adotadas.

12.7. A CONTRATADA prestará a cooperação necessária para análise, registro e eventual comunicação do incidente à ANPD ou aos titulares.

12.8. Eventual transferência internacional de dados pessoais somente será realizada em conformidade com a LGPD e com a regulamentação da ANPD.

13.0 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO ANONIMATO E DA CONFIDENCIALIDADE

13.1. A CONTRATADA deverá preservar o anonimato do manifestante que optar por essa modalidade de registro.

13.2. Endereço IP, geolocalização, número telefônico de origem ou identificadores técnicos equivalentes não poderão ser utilizados com a finalidade de identificar o manifestante anônimo nem disponibilizados à CONTRATANTE para essa finalidade, ressalvado exclusivamente o tratamento técnico indispensável à segurança, integridade, prevenção de fraude e funcionamento da solução.

13.3. A CONTRATANTE terá acesso ao conteúdo das manifestações, documentos, históricos, registros e relatórios necessários ao exercício de suas competências, permanecendo segregados os identificadores técnicos capazes de revelar a identidade de manifestante anônimo.

13.4. A obrigação de sigilo e confidencialidade subsistirá após o encerramento deste Contrato enquanto as informações permanecerem protegidas por lei ou por sua natureza.

13.5. A divulgação decorrente de obrigação legal ou determinação de autoridade competente deverá, quando juridicamente possível, ser previamente comunicada à outra parte.

14.0 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RETENÇÃO, PORTABILIDADE E ENCERRAMENTO

14.1. Durante a execução, a CONTRATADA deverá manter disponíveis os dados, registros, anexos, documentos, históricos e relatórios gerados no Canal de Denúncias.

14.2. No encerramento do Contrato, por qualquer motivo, a CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE a base de dados e os respectivos documentos em formato estruturado, legível, interoperável e tecnicamente utilizável.

14.3. A entrega deverá preservar as restrições destinadas à proteção dos identificadores técnicos dos manifestantes anônimos.

14.4. Concluída e validada a transferência, a CONTRATADA deverá, mediante autorização formal da CONTRATANTE, eliminar ou anonimizar os dados remanescentes, ressalvadas as hipóteses de retenção legal obrigatória.

14.5. A transição ordinária e a exportação da base ao término do Contrato encontram-se incluídas no preço contratado.

15.0 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DOS DADOS

15.1. Permanecerão de titularidade da CONTRATADA os direitos de propriedade intelectual relativos à plataforma, softwares, metodologias e ativos tecnológicos preexistentes utilizados na execução contratual.

15.2. Permanecerão de titularidade da CONTRATANTE sua marca, identidade visual e conteúdos institucionais.

15.3. A CONTRATANTE terá assegurados, durante a execução e no encerramento, o acesso, uso institucional, guarda e portabilidade dos dados, documentos, registros e relatórios produzidos no âmbito da contratação, observadas as restrições relativas à preservação do anonimato previstas neste Contrato e no Termo de Referência.

15.4. A CONTRATADA não poderá utilizar o nome, marca ou identidade visual da CONTRATANTE para finalidade estranha à execução do Contrato sem autorização expressa.

16.0 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA SUBCONTRATAÇÃO

16.1. A subcontratação somente será admitida para parcelas acessórias ou instrumentais expressamente autorizadas pela CONTRATANTE e que não comprometam a independência do Canal de Denúncias, a segurança da informação, a confidencialidade, a continuidade do serviço ou a proteção dos dados pessoais.

16.2. A utilização de infraestrutura de computação em nuvem, serviços de telecomunicações, hospedagem, backup ou outros serviços tecnológicos auxiliares poderá ser admitida nos termos do Edital e deste Contrato, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável pelo cumprimento das obrigações assumidas.

16.3. Terceiros ou suboperadores que tenham acesso a dados pessoais deverão ficar sujeitos a obrigações de segurança, confidencialidade e proteção de dados equivalentes às previstas neste Contrato.

16.4. A autorização de subcontratação não excluirá nem reduzirá a responsabilidade integral da CONTRATADA perante a CONTRATANTE.

16.5. Aplicam-se as vedações estabelecidas no art. 161 do RILC.

17.0 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

17.1. A gestão e fiscalização serão exercidas pelos empregados formalmente designados pela CONTRATANTE.

17.2. Ficam indicados:

Gestor do Contrato: Clodoaldo Queiroz Valentim – matrícula nº 84.285.

Gestora Suplente: Leticia Araujo Leoni Milleo – matrícula nº 84.706.

17.3. Compete ao Gestor acompanhar a execução, validar entregas, proceder ao recebimento definitivo, atestar pagamentos, analisar relatórios e SLAs, registrar ocorrências, solicitar correções, instruir procedimentos relativos a sanções e avaliar eventual prorrogação.

17.4. A CONTRATANTE poderá designar fiscal técnico ou administrativo sempre que necessário.

17.5. A CONTRATADA deverá indicar preposto formalmente identificado para interlocução com o Gestor do Contrato.

18.0 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES LEGAIS, TRABALHISTAS E FISCAIS

18.1. Todos os impostos, tributos, contribuições, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e demais ônus decorrentes da execução correrão por conta da CONTRATADA.

18.2. A CONTRATADA deverá manter, durante toda a execução, as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento licitatório.

18.3. Não se estabelecerá qualquer vínculo trabalhista entre a CONTRATANTE e os empregados, colaboradores, prepostos ou terceiros utilizados pela CONTRATADA.

18.4. Constitui falta grave o não pagamento de salários, vale-transporte e auxílio-alimentação dos empregados nas datas devidas, quando aplicável, podendo ensejar rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

19.0 CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA INTEGRIDADE E ANTICORRUPÇÃO

19.1. As partes comprometem-se a observar a legislação anticorrupção aplicável, especialmente a Lei Federal nº 12.846/2013 e respectiva regulamentação.

19.2. A CONTRATADA, seus administradores, empregados, representantes e terceiros que atuem em seu nome deverão conduzir a execução contratual segundo padrões de ética, integridade e boa-fé, abstendo-se de oferecer, prometer, autorizar ou conceder vantagem indevida.

19.3. A CONTRATADA deverá observar, no que aplicável, o Código de Conduta e Integridade e as políticas institucionais da URBS relacionadas à execução do objeto.

20.0 CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA GARANTIA CONTRATUAL

20.1. Não será exigida garantia de execução contratual, considerando a natureza do objeto, a prestação mensal continuada, o pagamento posterior à execução e os mecanismos de acompanhamento, SLA, glosa, fiscalização e sanções previstos neste Contrato.

21.0 CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DAS SANÇÕES

21.1. Pelo descumprimento total ou parcial das obrigações contratuais, poderão ser aplicadas, observado o devido processo administrativo, as sanções previstas na Lei nº 13.303/2016 e no RILC.

21.2. Pelo atraso injustificado no cumprimento de obrigação contratual será aplicada multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente relacionado à obrigação inadimplida.

21.3. Pela inexecução parcial do objeto será aplicada multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do Contrato, conforme a extensão do inadimplemento.

21.4. Pela inexecução total imputável à CONTRATADA, será aplicável multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do Contrato, conforme o alcance do inadimplemento, observados os critérios e a justificativa estabelecidos no Termo de Referência.

21.5. Pelo descumprimento de obrigação contratual sem penalidade específica cominada, será aplicável multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor do Contrato, vedada sua incidência adicional sobre fato já enquadrado em hipótese específica.

21.6. Poderão caracterizar infração contratual, conforme sua natureza e gravidade:

I – atraso injustificado na implantação;
II – indisponibilidade injustificada ou recorrente da solução;
III – descumprimento dos SLAs;
IV – falha reiterada no atendimento 0800;
V – encaminhamento intempestivo das manifestações;
VI – descumprimento do prazo aplicável às denúncias urgentes;
VII – violação do anonimato ou confidencialidade;
VIII – tratamento irregular de dados pessoais imputável à CONTRATADA;
IX – ausência de comunicação de incidente de segurança no prazo contratual;
X – interrupção injustificada do serviço;
XI – não disponibilização dos dados ao término do Contrato; e
XII – demais hipóteses de inexecução total ou parcial.

21.7. Poderão ainda ser aplicadas advertência e suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a URBS por até 2 (dois) anos, na forma do RILC.

21.8. As multas poderão ser descontadas dos créditos da CONTRATADA ou cobradas administrativa ou judicialmente.

21.9. A aplicação das sanções não afasta a obrigação de reparação integral dos danos causados.

22.0 CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO

22.1 Aplicam-se à presente contratação as disposições dos arts. 160 e 173 a 176 do RILC.

22.2 Constitui falta grave o não pagamento de salário, de vale-transporte e de auxílio alimentação dos empregados na data fixada, o que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis

22.2.1 O descumprimento total ou parcial das responsabilidades assumidas pelo contratado, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais, previdenciários e trabalhistas ensejará a aplicação das sanções cabíveis, podendo culminar com a rescisão do contrato.

22.3 A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão, com a aplicação das penalidades e das consequências cabíveis.

22.4 Sem prejuízo das situações expressamente referidas no contrato, constituem motivos a ensejar a sua rescisão, aqueles previstos no art. 174 do RILC.

22.5 Na hipótese de rescisão contratual em razão de inexecução total ou parcial, a contratada reconhece os direitos da contratante previstos no art. 176 do RILC.

22.6. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a perda das condições de habilitação da CONTRATADA poderá ensejar a rescisão contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

22.6.1. A URBS poderá conceder prazo para regularização das obrigações trabalhistas ou das condições de habilitação da CONTRATADA, sob pena de rescisão do contrato, conforme o art. 160, parágrafo único, do RILC.

22.7 Para assegurar os direitos da URBS e, conforme disposto no art. 176 do RILC, a rescisão por ato unilateral da URBS acarreta as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções previstas neste Regulamento:

a) assunção imediata do objeto contratado pela URBS, no estado e local em que se encontrar;
b) execução da garantia contratual, se houver, para ressarcimento pelos eventuais prejuízos sofridos pela URBS;
c) na hipótese de insuficiência da garantia contratual, se houver, a retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados à URBS.

23.0 CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

23.1. O Contrato somente poderá ser alterado por acordo entre as partes, nas hipóteses admitidas pelo art. 141 do RILC, vedadas alterações que impliquem violação ao dever de licitar.

23.2. As alterações serão formalizadas mediante termo aditivo, ressalvadas as hipóteses passíveis de apostilamento previstas no RILC.

23.3. Nenhuma alteração poderá reduzir unilateralmente os requisitos essenciais de anonimato, confidencialidade, segurança, disponibilidade, funcionalidade ou níveis mínimos de serviço definidos na contratação.

24.0 CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA MATRIZ DE RISCOS

24.1. A Matriz de Riscos constante do Termo de Referência integra este Contrato para todos os efeitos e estabelece a alocação objetiva dos riscos entre as partes.

24.2. Os eventos expressamente atribuídos à CONTRATADA integram a álea ordinária do Contrato e não ensejarão recomposição econômico-financeira destinada a transferir seus custos à CONTRATANTE.

24.3. Eventos alocados à CONTRATANTE ou extraordinários não previamente alocados serão analisados mediante demonstração do nexo causal e efetivo impacto econômico.

24.4. A variação ordinária da quantidade de manifestações, atendimentos ou acessos constitui risco atribuído à CONTRATADA, conforme Matriz de Riscos.

25.0 CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DA PUBLICIDADE

25.1. O presente Contrato e seus eventuais aditivos terão a publicidade exigida pela Lei nº 13.303/2016, pelo RILC e demais normas aplicáveis, inclusive nos meios institucionais adotados pela URBS.

25.2. A publicidade do Contrato não autoriza a divulgação de dados pessoais, manifestações, informações sigilosas ou demais conteúdos protegidos tratados no âmbito do Canal de Denúncias.

26.0 CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DA REGÊNCIA E DOS CASOS OMISSOS

26.1. O presente Contrato será regido pela Lei Federal nº 13.303/2016, pelo Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da URBS – RILC, pela legislação aplicável ao objeto e pelos documentos integrantes do procedimento licitatório.

26.2. Aplicam-se especificamente à execução, no que pertinentes, a Lei nº 13.709/2018 – LGPD, Lei nº 12.846/2013, Lei nº 14.457/2022, Lei nº 12.965/2014 e demais normas indicadas no Termo de Referência.

26.3. Os casos omissos serão solucionados na forma do RILC e da legislação aplicável.

27.0 CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DA TOLERÂNCIA

27.1. A eventual tolerância de uma parte quanto ao descumprimento de obrigação pela outra não implicará novação, renúncia de direito ou alteração contratual, permanecendo íntegros os direitos e obrigações pactuados.

28.0 CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – DO FORO E DAS ASSINATURAS

28.1. Fica eleito o Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba, Estado do Paraná, para dirimir as controvérsias decorrentes deste Contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

28.2. As partes reconhecem como válida e suficiente a manifestação de anuência e vinculação ao presente Contrato realizada em formato eletrônico, inclusive mediante assinatura eletrônica.

28.3. Considera-se como data de formalização jurídica do Contrato a data da última assinatura eletrônica das partes, salvo disposição expressa em contrário.

Curitiba, data das assinaturas digitais.

URBS – URBANIZAÇÃO DE CURITIBA S.A.
Contratada — Contratante

OGENY PEDRO MAIA NETO
Representante Legal — Presidente

PEDRO HENRIQUE SCHERNER ROMANEL
Diretor Administrativo e Financeiro

Agentes fiscalizadores do contrato

_____
Gestor do Contrato
Clodoaldo Queiroz Valentim
Matrícula n.º 84.285

_____
Gestora Suplente do Contrato
Letícia Araújo Leoni Milleo
Matrícula n.º 84.706

Testemunhas:

_____
Nome:
RG:

_____
Nome:
RG:

URBS
Urbanização de Curitiba S.A.

Av. Presidente Affonso Camargo, 330
Rodoferroviária - Bloco Central
80060-090 JD Botânico Curitiba PR
Tel 41 3320-3000 / 3320-3232
www.urbs.curitiba.pr.gov.br

Prefeitura de
CURITIBA

ANEXO III	PREGÃO ELETRÔNICO URBS Nº. 026/2026

TERMO DE REFERÊNCIA

Protocolo 01-236861/2026 Anexo 23.2 - MINUTA_TR_CANAL_DE_DENUNCIAS_URBS_V4.PDF do Trâmite 23 Informação - URBSCEU

URBS
Urbanização de Curitiba S.A.

Av. Presidente Affonso Camargo, 330
Rodoferroviária - Bloco Central
80060-090 JD Botânico Curitiba PR
Tel 41 3320-3000 / 3320-3232
www.urbs.curitiba.pr.gov.br

Prefeitura de CURITIBA

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

PREGÃO ELETRÔNICO URBS N.º ____/2026

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO - PROTOCOLO SUP N.º

OBJETO: Contratação de empresa especializada para disponibilização, operação e gestão de canal externo e independente de denúncias.

1.0. OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para disponibilização, implantação, licenciamento de uso, operação, suporte, manutenção e sustentação de Canal de Denúncias externo, independente e multicanal, destinado ao recebimento, registro, triagem, classificação, encaminhamento e acompanhamento de denúncias e de dúvidas, sugestões ou relatos relacionados à ética, integridade, descumprimento legal ou normativo, irregularidades, condutas inadequadas ou riscos institucionais envolvendo a URBS – Urbanização de Curitiba S.A.

Item	Objeto	Descrição	Quantidade	Medida
1	Prestação de serviços especializados para disponibilização, operação e gestão de canal externo e independente de denúncias. **CÓDIGO SGP: 02.02.08.88767-5**	contratação de empresa especializada para disponibilização, implantação, licenciamento de uso, operação, suporte, manutenção e sustentação de Canal de Denúncias externo, independente e multicanal, destinado ao recebimento, registro, triagem, classificação, encaminhamento e acompanhamento de denúncias e de dúvidas, sugestões ou relatos relacionados à ética, integridade, descumprimento legal ou normativo, irregularidades, condutas inadequadas ou riscos institucionais envolvendo a URBS – Urbanização de Curitiba S.A.	30	Mensalidade

1.2. A solução deverá contemplar, no mínimo:

I - portal eletrônico na internet, acessível por computadores, tablets e smartphones;
II - módulo eletrônico de registro de denúncias, relatos, dúvidas e sugestões;
III - módulo de acompanhamento, que permita ao manifestante consultar, de forma anônima ou identificada, o andamento do registro por meio de protocolo e senha ou mecanismo equivalente;
IV - atendimento telefônico gratuito por canal 0800, com número próprio ou exclusivo para a URBS, com atendimento humano em português do Brasil, de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto feriados, ou em horário superior ofertado pela contratada;
V - plataforma de gestão para usuários autorizados da URBS, com perfis de acesso, registro de providências, relatórios, indicadores, anexos e trilha de auditoria;

Exportado do Sistema Único de Protocolo - 01-236861/2026 - DFCARAUJO@MSBRCAFIR - Matrícula 1035 em 22/10/2026 15:04:20

Protocolo 01-236861/2026 Anexo 23.2 - MINUTA_TR_CANAL_DE_DENUNCIAS_URBS_V4.PDF do Trâmite 23 Informação - URBSCEU

URBS
Urbanização de Curitiba S.A.

Av. Presidente Affonso Camargo, 330
Rodoferroviária - Bloco Central
80060-090 JD Botânico Curitiba PR
Tel 41 3320-3000 / 3320-3232
www.urbs.curitiba.pr.gov.br

VI - análise preliminar, triagem e classificação inicial dos relatos pela contratada, com encaminhamento à instância competente da URBS;
VII - preservação do anonimato, da confidencialidade e da segurança das informações;
VIII - capacitação dos usuários internos indicados pela URBS;
IX - fornecimento de kit digital básico de divulgação interna do canal;
X – suporte técnico e manutenção corretiva e preventiva, bem como atualizações e evoluções ordinárias necessárias à continuidade, segurança, compatibilidade e preservação das funcionalidades contratadas durante toda a vigência, não compreendidos o desenvolvimento de novos módulos, funcionalidades customizadas ou alterações que caracterizem ampliação substancial do objeto.

1.3. A contratação não contempla a realização de investigações internas pela contratada, tampouco a adoção de medidas disciplinares, punitivas, corretivas ou decisórias, que permanecerão sob responsabilidade exclusiva da URBS, por meio das instâncias internas competentes.

2.0. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação justifica-se pela necessidade de manutenção de instrumento externo, independente, seguro e acessível para recebimento de denúncias, dúvidas, sugestões e relatos relacionados à integridade, ética, governança, controles internos, gestão de riscos, segurança do trabalho, assédio, violência, discriminação, fraude, corrupção, conflito de interesses, vazamento de informações, descumprimento de normas internas e demais irregularidades que possam afetar a URBS.

2.2. A URBS, como sociedade de economia mista municipal, submete-se à Lei Federal nº 13.303/2016, que exige a adoção de práticas de governança, gestão de riscos, controles internos, Código de Conduta e Integridade e canal de denúncias voltado ao recebimento de comunicações internas e externas relativas ao descumprimento de normas legais, regulamentares e internas.

2.3. A contratação também se alinha à Lei Federal nº 12.846/2013, que reconhece a relevância de mecanismos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades, bem como à Lei Federal nº 14.457/2022, que reforça a necessidade de procedimentos para recebimento, acompanhamento e apuração de denúncias relacionadas a assédio sexual e outras formas de violência no ambiente de trabalho, com garantia de anonimato à pessoa denunciante.

2.4. A Norma Regulamentadora nº 1 - NR-1, ao tratar do Gerenciamento de Riscos Ocupacionais, reforça a necessidade de identificação, prevenção e acompanhamento de fatores de risco psicossociais relacionados ao trabalho. Nesse contexto, o Canal de Denúncias constitui ferramenta auxiliar relevante para comunicação de situações de assédio, violência, intimidação, discriminação, conflitos e demais ocorrências que possam comprometer a saúde, a segurança e o bem-estar dos trabalhadores.

2.5. O canal externo e independente contribui para ampliar a confiança dos manifestantes, reduzir a subnotificação, preservar a confidencialidade, permitir a comunicação anônima e favorecer a detecção tempestiva de irregularidades, fortalecendo a cultura de integridade e a proteção institucional da URBS.

Exportado do Sistema Único de Processos - 01-236861/2026 - por FABIANO MORIM BECKER - Matrícula 61393 em 22/10/2025 16:38:50

URBS
Urbanização de Curitiba S.A.

Av. Presidente Affonso Camargo, 330
Rodoferroviária - Bloco Central
80060-090 JD Botânico Curitiba PR
Tel 41 3320-3000 / 3320-3232
www.urbs.curitiba.pr.gov.br

Prefeitura de CURITIBA

2.6. A contratação mostra-se necessária para assegurar continuidade, rastreabilidade e profissionalização no recebimento e encaminhamento dos relatos, com plataforma própria, protocolo de acompanhamento, suporte técnico, indicadores, relatórios gerenciais e controles de segurança da informação.

2.7. Trata-se de serviço contínuo, considerando que o canal deve permanecer disponível de forma permanente para o recebimento de relatos, permitindo a comunicação tempestiva de fatos que possam representar riscos éticos, operacionais, trabalhistas, institucionais, reputacionais, patrimoniais ou relacionados à saúde e segurança no trabalho.

2.8. Considerando as especificidades técnicas, operacionais, de confidencialidade, proteção de dados e segurança da informação inerentes ao objeto, verifica-se que os modelos-padrão de Termo de Referência disponíveis não o contemplam adequadamente, justificando-se, nos termos do art. 196, §1º, do RILC, a adoção de instrumento personalizado.

3.0. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E NORMATIVA

3.1. A contratação observará, no que couber:

I – Lei Federal nº 13.303/2016;
II – Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da URBS – RILC;
III – Lei Federal nº 14.133/2021, exclusivamente no que se refere à disciplina do pregão, na forma do art. 189 e do art. 3º do RILC da URBS;
IV – Lei Complementar Federal nº 123/2006, quanto ao tratamento favorecido, diferenciado e simplificado às microempresas e empresas de pequeno porte, quando aplicável;
V – Lei Federal nº 12.846/2013;
VI – Decreto Municipal nº 1.671/2019 e Decreto Federal nº 11.129/2022, no que couber;
VII – Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;
VIII – Lei Federal nº 12.965/2014 – Marco Civil da Internet;
IX – Lei Federal nº 14.457/2022;
X – Normas Regulamentadoras de Segurança e Saúde no Trabalho, especialmente a NR-1;
XI – Código de Conduta e Integridade, políticas internas e demais normas de governança, integridade, gestão de riscos, segurança da informação e proteção de dados da URBS;
XII – demais normas legais e regulamentares aplicáveis.

4.0. NATUREZA DO SERVIÇO, CRITÉRIO DE JULGAMENTO E REGIME DE EXECUÇÃO

4.1. O objeto caracteriza-se como serviço comum, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, tais como disponibilização de sistema web, canal 0800, registro de manifestações, protocolo de acompanhamento, relatórios, suporte técnico, requisitos de segurança da informação e níveis mínimos de serviço.

4.2. A contratação será realizada mediante Pregão Eletrônico, observadas as disposições da Lei Federal nº 13.303/2016, do RILC e do edital.

4.3. **O CRITÉRIO DE JULGAMENTO É O DE MENOR PREÇO GLOBAL** para o período de 30 (trinta) meses, observadas as especificações técnicas mínimas, os requisitos de habilitação, os critérios de aceitabilidade da proposta e as demais condições previstas no edital.

Exportado do sistema UNIDOC - 1-236861/2026 por FABIANO WOLMESECKER - Matrícula 24511 em 24/10/2026 13:51:28

Protocolo 01-236861/2026 Anexo 23.2 - MINUTA_TR_CANAL_DE_DENUNCIAS_URBS_V4.PDF do Trâmite 23 Informação - URBSCEU

4.4. O regime de execução será o de empreitada por preço global, com prestação de serviços de natureza contínua e pagamento mensal, considerando a disponibilização permanente da solução, a manutenção dos canais de atendimento, suporte técnico, hospedagem, relatórios, capacitação, segurança da informação e demais componentes necessários à execução integral do objeto.

4.5. A contratação será realizada em lote único, considerando a interdependência técnica e operacional entre portal web, atendimento 0800, plataforma de gestão, suporte, segurança da informação, capacitação, relatórios e divulgação, cuja fragmentação poderia comprometer a rastreabilidade, a confidencialidade e a responsabilização contratual.

5.0. PÚBLICO-ALVO E ESCOPO DO CANAL

5.1. O Canal de Denúncias deverá estar disponível ao público interno e externo que, direta ou indiretamente, relacione-se com a URBS, incluindo:

I - empregados;
II – Diretores, Presidente, conselheiros, membros de comitês e agentes de governança;
III - estagiários, residentes, jovens aprendizes e terceirizados;
IV - fornecedores, prestadores de serviços, parceiros, permissionários, autorizatários e credenciados;
V - usuários dos serviços públicos sob gestão da URBS, cidadãos e demais partes interessadas, quando o relato envolver irregularidade, desvio de conduta, violação normativa ou situação relacionada à integridade institucional.

5.2. O Canal de Denúncias não substituirá a Central 156, a Ouvidoria ou os demais canais ordinários de atendimento ao usuário, destinados a reclamações operacionais, solicitações de serviço, pedidos de informação, dúvidas rotineiras ou demandas administrativas que não envolvam irregularidade, desvio de conduta, violação ética ou normativa ou risco institucional.

5.3. Caso sejam recebidas manifestações típicas de atendimento ao usuário ou Ouvidoria, a plataforma deverá permitir seu encerramento ou redirecionamento, conforme orientação da URBS, com registro da justificativa.

5.4. Para fins de dimensionamento da solução e formação da proposta, deverá ser considerado que a URBS possui quadro funcional de aproximadamente 1.000 (mil) empregados. Esse quantitativo possui caráter exclusivamente referencial e não limita o acesso ao Canal de Denúncias pelos demais integrantes do público interno ou externo previstos neste Termo de Referência.

5.5. Variações no número de empregados da URBS durante a execução contratual, bem como a utilização do Canal de Denúncias pelos demais públicos previstos no item 5.1, não ensejarão cobrança adicional, desde que não representem alteração substancial do objeto contratado.

5.6. Não será admitida limitação mensal ou anual quanto ao número de manifestações, denúncias, dúvidas, sugestões ou relatos recebidos pelo Canal de Denúncias, nem cobrança adicional baseada na quantidade de registros, protocolos, acessos ou manifestações realizadas.

6.0. DEFINIÇÕES

6.1. Canal de Denúncias: sistema externo, independente e multicanal para registro anônimo ou identificado de denúncias, dúvidas, sugestões e relatos relacionados à URBS.

Exportado do Sistema Único de Protocolo 01-236861/2026 por FABIANA NORMS - Matrícula 87991 em 22/10/2026 13:53:20

Protocolo 01-236861/2026 Anexo 23.2 - MINUTA_TR_CANAL_DE_DENUNCIAS_URBS_V4.PDF do Trâmite 23 Informação - URBSCEU

6.2. Denúncia: comunicação de fato que possa indicar irregularidade, fraude, corrupção, assédio, violência, discriminação, descumprimento legal ou normativo, conduta inadequada ou situação que possa afetar a integridade, a segurança, o ambiente de trabalho, os controles internos, o patrimônio ou a imagem da URBS.

6.3. Manifestante ou denunciante: pessoa física que registra manifestação no Canal de Denúncias, de forma anônima ou identificada.

6.4. Registro anônimo: manifestação sem identificação voluntária do autor e sem uso de mecanismos destinados à sua identificação. IP, geolocalização, número telefônico ou dados equivalentes não poderão ser disponibilizados à URBS nem utilizados para identificar o manifestante, admitido apenas o tratamento técnico indispensável à segurança, integridade, prevenção de fraude e funcionamento da solução, observado o disposto na legislação de proteção de dados.

6.5. Protocolo: código único gerado automaticamente para acompanhamento da manifestação.

6.6. Módulo de acompanhamento: funcionalidade que permite consultar o andamento do registro, apresentar complementações e receber comunicações, preservado o anonimato quando escolhido pelo manifestante.

6.7. Instância responsável da URBS: comissão, comitê, unidade administrativa, área de Compliance, gestor ou empregados formalmente designados para receber, analisar, encaminhar, apurar ou acompanhar manifestações, conforme sua natureza, as competências internas e o fluxo definido pela Companhia.

6.8. Denúncia urgente: comunicação que envolva risco iminente à vida, à integridade física ou psíquica, à saúde e segurança, ao patrimônio, às instalações, à continuidade dos serviços, à preservação de provas ou à imagem institucional da URBS.

6.9. Dados pessoais: informações relacionadas a pessoa natural identificada ou identificável, nos termos da LGPD.

6.10. Dados pessoais sensíveis: dados sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação sindical, saúde, vida sexual, genética ou biometria, quando vinculados a pessoa natural.

6.11. Riscos psicossociais relacionados ao trabalho: fatores ligados à organização, gestão, condições e relações de trabalho capazes de afetar a saúde física, mental ou social dos trabalhadores, incluindo assédio, violência, discriminação, intimidação, sobrecarga, conflitos interpessoais e práticas abusivas.

Exportado do Sistema Único de Protocolo - 01-236861/2026 - pós FARIA OLIVEIRA MORMS DE LIMA - Matrícula 84531 em 22/10/2026 13:34:26

7.0. DESCRIÇÃO E FUNCIONALIDADES DA SOLUÇÃO

7.1. A contratada deverá disponibilizar solução completa de Canal de Denúncias, composta, no mínimo, por módulo de denúncia, módulo de acompanhamento, portal web, atendimento telefônico 0800, painel administrativo para a URBS, relatórios gerenciais, controle de perfis de acesso, trilha de auditoria, armazenamento seguro das informações, backup diário, suporte técnico, kit digital de divulgação e treinamento inicial obrigatório destinado aos usuários indicados pela URBS para utilização e gestão da plataforma.

Protocolo 01-236861/2026 Anexo 23.2 - MINUTA_TR_CANAL_DE_DENUNCIAS_URBS_V4.PDF do Trâmite 23 Informação - URBSCEU

7.2. O canal web deverá permanecer disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano, ressalvadas indisponibilidades tecnicamente justificadas e tratadas de acordo com os níveis mínimos de serviço previstos neste Termo de Referência.

7.3. O canal 0800 deverá estar disponível, no mínimo, em horário comercial estendido, de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto feriados, por meio de atendimento humano prestado por profissionais capacitados.

7.4. O atendimento telefônico deverá ser realizado por profissionais treinados para obter informações úteis sobre o fato relatado, sem induzir respostas, sem realizar juízo de valor, sem comprometer o anonimato e sem expor o manifestante a situação de constrangimento ou identificação indevida.

7.5. A plataforma deverá permitir o registro de manifestações anônimas ou identificadas, a critério exclusivo do manifestante.

7.6. A contratada não poderá revelar a identidade de manifestante anônimo à URBS ou a terceiros, ainda que solicitada, salvo ordem legal ou judicial, hipótese em que deverá comunicar previamente a URBS, quando juridicamente possível.

7.7. Quando o manifestante optar por se identificar, seus dados serão tratados conforme a LGPD, sendo disponibilizados à URBS apenas nos limites necessários ao tratamento da manifestação e conforme os perfis de acesso definidos.

7.8. A plataforma deverá disponibilizar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

I - registro de manifestação anônima ou identificada;
II - geração automática de protocolo;
III - consulta e acompanhamento pelo manifestante;
IV - possibilidade de complementação de informações pelo manifestante;
V - comunicação com o manifestante, inclusive anônimo;
VI - anexação de documentos, imagens, áudios, vídeos e outros arquivos;
VII - classificação e reclassificação de manifestações;
VIII - indicação de criticidade;
IX - encaminhamento à instância responsável da URBS;
X - registro das providências adotadas;
XI - alteração de status;
XII - justificativa para encerramento, cancelamento ou arquivamento;
XIII - painéis gerenciais;
XIV - relatórios por período, categoria, status, criticidade e área responsável;
XV - exportação de relatórios em formato compatível com planilhas eletrônicas;
XVI - trilha de auditoria;
XVII - controle de acesso por perfil;
XVIII - alertas de prazo;
XIX - backup diário;
XX - parametrização de campos, textos, formulários, scripts e categorias.

8.0. CATEGORIAS E STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

8.1. A plataforma deverá permitir a parametrização de categorias de manifestação, incluindo, no mínimo:

Exportado do sistema eletrônico de protocolo 01-236861/2026 - por FABIANO NOVAIS MENEGHINI - Matrícula 68991 em 21/10/2025 13:34:28

Protocolo 01-236861/2026 Anexo 23.2 - MINUTA_TR_CANAL_DE_DENUNCIAS_URBS_V4.PDF do Trâmite 23 Informação - URBSCEU

URBS
Urbanização de Curitiba S.A.

Av. Presidente Affonso Camargo, 330
Rodoferroviária - Bloco Central
80060-090 JD Botânico Curitiba PR
Tel 41 3320-3000 / 3320-3232
www.urbs.curitiba.pr.gov.br

I - assédio moral;
II - assédio sexual;
III - outras formas de violência no ambiente de trabalho;
IV - discriminação;
V - retaliação;
VI - conflito de interesses;
VII - fraude;
VIII - corrupção, suborno ou pagamento indevido;
IX - favorecimento indevido;
X - descumprimento do Código de Conduta e Integridade;
XI - descumprimento de normas internas;
XII - irregularidades em contratos, licitações ou relações com fornecedores;
XIII - uso indevido de bens, recursos, informações ou sistemas da URBS;
XIV - vazamento, uso indevido ou tratamento irregular de dados pessoais;
XV - riscos à saúde e segurança no trabalho;
XVI - fatores de risco psicossociais relacionados ao trabalho;
XVII - irregularidades contábeis, financeiras, administrativas ou operacionais;
XVIII - dano ao patrimônio público ou à imagem institucional;
XIX - outras condutas incompatíveis com a legislação, regulamentos ou normas internas.

8.2. As categorias poderão ser ajustadas pela URBS durante a implantação e ao longo da execução contratual, sem custos adicionais, desde que não impliquem alteração substancial da solução contratada.

8.3. A solução deverá permitir, no mínimo, os seguintes status: registrada; recebida; classificada; em triagem; encaminhada; em análise; aguardando complementação; em apuração; prorrogada; concluída; encerrada; cancelada ou arquivada, com justificativa.

8.4. Os status poderão ser ajustados durante a implantação, conforme fluxo interno definido pela URBS.

9.0. FLUXO DE RECEBIMENTO, TRIAGEM E ENCAMINHAMENTO

9.1. Após o registro da manifestação, a contratada deverá realizar análise preliminar, triagem e classificação inicial, com base nas informações fornecidas pelo manifestante e nos critérios definidos pela URBS.

9.2. As manifestações ordinárias deverão ser encaminhadas à instância responsável da URBS em até 48 (quarenta e oito) horas corridas contadas do registro.

9.3. As denúncias classificadas como urgentes deverão ser comunicadas à URBS em até 1 (uma) hora de sua identificação pela contratada, por meio dos canais de contingência previamente definidos.

9.4. A solução deverá dispor de mecanismo que permita a identificação e o encaminhamento prioritário de manifestações potencialmente urgentes recebidas pelo canal web fora do horário de atendimento telefônico, assegurando sua comunicação tempestiva à URBS.

9.5. Durante a implantação serão definidos os critérios de urgência, os destinatários, os meios de comunicação e o fluxo de escalonamento aplicável a essas manifestações.

Exportado do Sistema Eletrônico de Protocolo - 01-236861/2026 - por FABIANO WOLMEISTER - Matrícula 24891 em 22/10/2026 13:34:20

Protocolo 01-236861/2026 Anexo 23.2 - MINUTA_TR_CANAL_DE_DENUNCIAS_URBS_V4.PDF do Trâmite 23 Informação - URBSCEU

URBS
Urbanização de Curitiba S.A.

Av. Presidente Affonso Camargo, 330
Rodoferroviária - Bloco Central
80060-090 JD Botânico Curitiba PR
Tel 41 3320-3000 / 3320-3232
www.urbs.curitiba.pr.gov.br

9.6. A contratada deverá atuar exclusivamente no recebimento, registro, triagem, classificação, encaminhamento, suporte ao uso da plataforma e elaboração de relatórios, não lhe competindo investigar os fatos, coletar provas, decidir sobre mérito, propor penalidades ou adotar medidas corretivas.

9.7. A URBS será responsável pela análise, apuração, coleta de provas, adoção de providências, medidas corretivas, encaminhamentos internos e eventuais procedimentos disciplinares, administrativos ou jurídicos.

9.8. Os scripts, roteiros e perguntas formuladas aos manifestantes deverão ser previamente alinhados com a URBS e compatíveis com o Código de Conduta e Integridade, políticas internas e modelo de governança da Companhia.

10.0. PERFIS DE ACESSO E PREVENÇÃO DE CONFLITO

10.1. A plataforma deverá permitir a criação de perfis de acesso individualizados, mediante login e senha exclusivos, pessoais e intransferíveis.

10.2. A plataforma deverá permitir, no mínimo, a configuração dos seguintes perfis, cujas denominações poderão ser adaptadas à solução ofertada: administrador da plataforma; gestor do canal; membro de comissão ou comitê responsável; usuário responsável pelo tratamento de manifestação específica; usuário consultivo; auditoria ou controle interno; e outros perfis definidos pela URBS de acordo com sua estrutura de governança.

10.3. A plataforma deverá permitir restrição de acesso quando usuário autorizado figurar como mencionado, denunciado, envolvido ou potencial interessado em determinado relato.

10.4. A contratada deverá manter trilha de auditoria dos acessos, visualizações, alterações, encaminhamentos, anexações, respostas e encerramentos realizados no sistema.

10.5. A URBS será responsável por indicar, substituir ou excluir usuários autorizados, bem como por zelar pela adequada utilização dos acessos concedidos.

11.0. PRAZOS, IMPLANTAÇÃO, VALIDAÇÃO E ACEITE

11.1. A contratada deverá realizar reunião inicial com a URBS em até 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento da Ordem de Serviço, a ser emitida após a formalização do contrato e que constituirá o marco para início da execução.

11.2. O prazo para conclusão da implantação do portal, parametrização inicial, configuração do canal 0800, criação dos perfis, alinhamento dos scripts e liberação do canal para uso será de até 10 (dez) dias corridos contados do recebimento da Ordem de Serviço, desde que a URBS forneça tempestivamente as informações e definições sob sua responsabilidade.

11.3. O prazo de implantação poderá ser prorrogado nas hipóteses dos arts. 139 e 140 do RILC, mediante justificativa técnica, autorização da autoridade competente e formalização na forma do contrato. Quando o atraso decorrer de culpa da contratada, a prorrogação dependerá de decisão da URBS, com aplicação das sanções cabíveis e sem recomposição de preços decorrente desse atraso.

11.4. A implantação somente será considerada concluída após aceite formal da URBS, precedido de testes mínimos de funcionamento.

Exportado do Sistema Único de Processos - 01-236861/2026 - Cópia para PUBLICAÇÃO NO SITE - Matrícula 84391 em 22/01/2026 13:3

Protocolo 01-236861/2026 Anexo 23.2 - MINUTA_TR_CANAL_DE_DENUNCIAS_URBS_V4.PDF do Trâmite 23 Informação - URBSCEU

11.5. A mensalidade somente será devida a partir do aceite da implantação do Canal de Denúncias, desde que os scripts de atendimento estejam aprovados e os canais estejam operacionais.

11.6. A solução será validada mediante demonstração ou teste das funcionalidades mínimas, incluindo: acesso ao portal web; registro de manifestação anônima e identificada; geração de protocolo; acompanhamento pelo manifestante; registro via 0800; fluxo de encaminhamento; classificação preliminar; anexação de arquivo; comunicação com manifestante; criação e funcionamento de perfis; bloqueio ou restrição de acesso em caso de conflito; emissão de relatório; exportação de dados; trilha de auditoria; backup e segurança básica da solução.

11.7. O aceite da solução não afasta a responsabilidade da contratada por falhas, vícios, indisponibilidades ou descumprimentos identificados posteriormente.

12.0. DIVULGAÇÃO, CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO

12.1. A contratada deverá fornecer kit digital básico de divulgação interna, com adaptação visual às cores, marca e identidade institucional da URBS, contemplando, no mínimo: arte para proteção de tela; e-mail marketing, estático ou HTML simples; cartaz em formato A3; flyer em formato A5; cartão informativo; banner; display de mesa ou arte equivalente.

12.2. Os arquivos deverão ser entregues em formato digital adequado para divulgação eletrônica e eventual impressão pela URBS.

12.3. A impressão de peças gráficas, quando necessária, não integra o objeto, salvo se expressamente prevista no edital e na proposta.

12.4. A contratada deverá corrigir erros de sua responsabilidade nos materiais fornecidos, sem custo adicional.

12.5. A contratada deverá realizar treinamento inicial para os usuários indicados pela URBS, contemplando uso da plataforma, registro, classificação, encaminhamento e acompanhamento de manifestações, emissão de relatórios, gestão de perfis, comunicação com manifestantes, confidencialidade e proteção de dados e boas práticas de utilização do canal.

12.6. A contratada deverá disponibilizar, sem custo adicional, material ou treinamento de orientação sobre funcionamento do Canal de Denúncias, ética, integridade, prevenção ao assédio, não retaliação e utilização adequada do canal, podendo ser empregado conteúdo EAD padronizado da contratada, desde que compatível com as diretrizes institucionais da URBS.

12.7. Os treinamentos deverão permitir, sempre que possível, emissão de certificado ou comprovação de participação.

13.0. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, LGPD E CONFIDENCIALIDADE

13.1. A contratada deverá cumprir integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e demais normas aplicáveis à segurança da informação, privacidade e confidencialidade.

13.2. Os dados pessoais e informações confidenciais tratados no âmbito do contrato somente poderão ser utilizados para execução do objeto contratado.

Exportado do Sistema Único de Protocolo - 01-236861/2026 - por FABIANO WOLMSER CLEIA - Matrícula 84391 em 22/01/2026 13:53:28

Protocolo 01-236861/2026 Anexo 23.2 - MINUTA_TR_CANAL_DE_DENUNCIAS_URBS_V4.PDF do Trâmite 23 Informação - URBSCEU

13.3. A contratada deverá adotar medidas técnicas e organizacionais aptas a proteger os dados e informações contra acessos não autorizados, perda, destruição, alteração, comunicação indevida, vazamento ou uso incompatível com as finalidades do contrato.

13.4. A solução deverá observar, no mínimo: controle individualizado de acesso; autenticação multifator para perfis administrativos, quando tecnicamente disponível; criptografia dos dados em trânsito e em repouso; armazenamento seguro; backup diário; trilha de auditoria; mecanismos de prevenção de acesso indevido; restrição de acesso por perfil; segregação dos dados da URBS; registro de atividades relevantes; plano de continuidade e recuperação.

13.5. A contratada deverá comunicar à URBS, sem demora injustificada e no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contadas da ciência, qualquer incidente de segurança que envolva dados ou informações tratados no âmbito da contratação, ainda que não disponha inicialmente de todas as informações necessárias, devendo complementar a comunicação tão logo estejam disponíveis e informar, no mínimo, a natureza do incidente, os dados possivelmente afetados, os titulares envolvidos, as medidas adotadas e as providências de contenção e mitigação.

13.6. A contratada deverá, quando solicitada, apresentar evidências de conformidade com a LGPD e com as obrigações de segurança e confidencialidade previstas no contrato.

13.7. A contratada deverá manter sigilo e confidencialidade sobre todas as informações a que tiver acesso em razão da execução contratual, inclusive após seu término, ressalvadas exclusivamente as hipóteses de divulgação impostas por lei ou por determinação de autoridade competente, hipótese em que deverá, quando juridicamente permitido, comunicar previamente a URBS.

13.8. A URBS terá acesso ao conteúdo das manifestações, documentos, registros, históricos, relatórios e demais informações necessárias ao exercício de suas competências institucionais, ressalvados os dados e identificadores técnicos cuja disponibilização possa permitir a identificação de manifestante que tenha optado pelo anonimato, os quais deverão permanecer segregados e inacessíveis aos usuários da URBS, salvo obrigação legal ou determinação de autoridade competente.

14.0. RETENÇÃO, BACKUP E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

14.1. A contratada deverá realizar backup diário dos dados e registros do Canal de Denúncias, de modo a evitar perda de informações, inclusive em períodos de indisponibilidade da solução.

14.2. Durante a vigência contratual, a contratada deverá manter integralmente disponíveis os dados, documentos, registros, anexos, históricos, relatórios e demais informações produzidos ou armazenados no âmbito do Canal de Denúncias.

14.3. No encerramento do contrato, por qualquer motivo, a contratada deverá entregar à URBS, em formato estruturado, legível, interoperável e tecnicamente utilizável, os dados, documentos, registros, anexos, históricos e relatórios relacionados à execução do objeto, preservadas as restrições relativas aos identificadores técnicos de manifestantes anônimos.

14.4. Após a entrega da base à URBS e mediante autorização formal, a contratada deverá eliminar ou anonimizar os dados sob sua guarda, ressalvadas hipóteses legais de retenção.

14.5. A manutenção de cópias pela contratada após o encerramento contratual somente será admitida quando necessária ao cumprimento de obrigação legal, regulatória ou determinação

Exportado do Sistema Único - Protocolo 01-236861/2026 - por FABIANO MORNHEFFKER - Matrícula 8431 em 24/10/2025 13:3...

Protocolo 01-236861/2026 Anexo 23.2 - MINUTA_TR_CANAL_DE_DENUNCIAS_URBS_V4.PDF do Trâmite 23 Informação - URBSCEU

expressa da URBS, permanecendo aplicáveis todas as obrigações de segurança, confidencialidade e proteção de dados.

15.0. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - SLA

15.1. A contratada deverá observar os seguintes níveis mínimos de serviço:

Severidade	Descrição	Início do atendimento	Solução ou contorno
Nível 1	Indisponibilidade de função crítica do canal, com impacto severo e sem alternativa disponível	até 1 hora	até 2 horas
Nível 2	Função do sistema com desempenho deteriorado, dificuldade de acesso ou lentidão relevante, sem alternativa disponível	até 2 horas	até 4 horas
Nível 3	Função não crítica ou procedimento inativo, não utilizável ou de difícil uso, com impacto operacional moderado	até 3 horas	até 24 horas
Nível 4	Componente acessório inoperante ou com desempenho deteriorado, com impacto restrito a alguns usuários	até 4 horas	até 48 horas

* Prazos contados em horas corridas.

15.2. A métrica mínima mensal de cumprimento dos níveis de serviço será de 96% (noventa e seis por cento) dos incidentes registrados no período, considerando-se tempestivamente atendido o incidente somente quando observados, cumulativamente, os prazos máximos para início do atendimento e para solução ou implementação de contorno estabelecidos no item 15.1.

15.3. O descumprimento dos níveis mínimos de serviço poderá ensejar glosa proporcional quando houver serviço não prestado ou prestado abaixo do padrão mínimo contratado, considerando a natureza do serviço afetado, a extensão e a duração do descumprimento e sua repercussão sobre a prestação mensal, sem prejuízo das demais medidas contratuais cabíveis.

15.4. O não atingimento do índice mínimo mensal de 96% (noventa e seis por cento) será registrado como ocorrência contratual e avaliado pelo gestor do contrato, devendo eventual aplicação de multa observar a tipificação da infração, a respectiva base de cálculo, a gravidade do descumprimento e os percentuais previstos no edital, no contrato e no RILC, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

15.5. Na ocorrência de descumprimento de SLA, o gestor do contrato deverá registrar a ocorrência, solicitar manifestação da contratada, avaliar a justificativa apresentada e, se for o caso, instruir o procedimento para aplicação da sanção cabível, na forma do RILC e do contrato.

Exportado do Sistema Único de Protocolo - 01-236861/2026 - por FABIANO WORMSBECKER - Matrícula 84391 em 22/01/2026 13:53:20

Protocolo 01-236861/2026 Anexo 23.2 - MINUTA_TR_CANAL_DE_DENUNCIAS_URBS_V4.PDF do Trâmite 23 Informação - URBSCEU

15.6. Para fins de apuração dos níveis de serviço, os prazos terão início a partir do primeiro entre os seguintes eventos: registro do incidente pela URBS nos canais de suporte disponibilizados pela contratada ou identificação do incidente pela própria contratada por meio de seus mecanismos de monitoramento.

15.7. A glosa decorrente do descumprimento dos níveis mínimos de serviço será aplicada quando ultrapassado o prazo máximo para solução ou implementação de contorno previsto no item 15.1, mediante redução proporcional da remuneração mensal, considerando o tempo excedente, a severidade da ocorrência e a repercussão sobre o serviço afetado. O cálculo observará a fórmula e os fatores de impacto estabelecidos nos subitens seguintes, vedada a utilização da glosa como substituição ou duplicação de sanção administrativa.

15.8. O valor da glosa relativa a cada ocorrência será calculado pela seguinte fórmula:

Gi = VM × (TEi ÷ TM) × FIi

em que:

I – Gi = valor da glosa correspondente à ocorrência;
II – VM = valor mensal contratado;
III – TEi = tempo excedente da ocorrência, apurado em minutos, compreendido entre o término do prazo máximo para solução ou contorno previsto no item 15.1 e o efetivo restabelecimento da funcionalidade ou implementação de contorno tecnicamente aceitável;
IV – TM = tempo total, em minutos, em que o serviço ou funcionalidade afetada deveria permanecer disponível no respectivo período mensal de apuração, considerados os dias e horários de funcionamento contratualmente estabelecidos;
V – FIi = fator de impacto correspondente ao nível de severidade da ocorrência, conforme a tabela seguinte:

Severidade	Fator de Impacto – FI
Nível 1	1
Nível 2	0,75
Nível 3	0,5
Nível 4	0,25

15.9. O fator de impacto representa a extensão do comprometimento do serviço, considerando a classificação de severidade estabelecida no item 15.1, sendo o Nível 1 correspondente ao comprometimento de função crítica sem alternativa disponível e os níveis subsequentes ponderados de acordo com a menor repercussão operacional.

15.10. Para fins de cálculo do TEi, não será computado como período sujeito à glosa o intervalo compreendido dentro do prazo máximo contratualmente admitido para solução ou implementação de contorno previsto no item 15.1.

15.11. O descumprimento exclusivamente do prazo para início do atendimento, quando a solução ou o contorno ocorrer dentro do prazo máximo previsto no item 15.1, será considerado para cálculo do índice mensal de cumprimento do SLA e para avaliação da execução contratual, mas não gerará, isoladamente, glosa financeira.

Exportado do Sistema Único de Protocolo - 01-236861/2026 pelo FABRICIO MESPECKER - Matricula 84541 em 22/10/2026 13:3:28

Protocolo 01-236861/2026 Anexo 23.2 - MINUTA_TR_CANAL_DE_DENUNCIAS_URBS_V4.PDF do Trâmite 23 Informação - URBSCEU

15.12. Na hipótese de duas ou mais ocorrências simultâneas que afetem a mesma funcionalidade ou decorram do mesmo evento gerador, os períodos coincidentes serão computados uma única vez, prevalecendo, para o período de sobreposição, o maior fator de impacto aplicável.

15.13. Quando ocorrências simultâneas afetarem funcionalidades distintas, poderá haver apuração conjunta, observado que, em qualquer período coincidente, a soma dos fatores de impacto considerados para fins de glosa não poderá exceder 1,00.

15.14. O valor mensal total das glosas decorrentes do SLA corresponderá à soma das glosas apuradas no período, não podendo exceder o valor da mensalidade correspondente ao período de apuração, sem prejuízo da caracterização de inexecução parcial ou total e da aplicação das demais consequências contratuais cabíveis.

15.15. Não serão computados para fins de glosa períodos de indisponibilidade ou degradação comprovadamente decorrentes:

I – de ato ou omissão atribuível exclusivamente à URBS;
II – de manutenção programada previamente comunicada à URBS, com a antecedência mínima definida durante a implantação, realizada preferencialmente fora dos períodos de maior utilização e observados os limites e condições previamente estabelecidos entre as partes, sendo necessária autorização da URBS quando a intervenção puder afetar funcionalidade crítica do Canal de Denúncias;
III – de caso fortuito ou força maior devidamente comprovados, desde que seus efeitos não pudessem ser evitados ou mitigados pela contratada; ou
IV – de outras hipóteses expressamente alocadas à URBS na matriz de riscos.

15.16. A glosa possui natureza de adequação da contraprestação ao serviço efetivamente disponibilizado e não constitui sanção administrativa. Sua aplicação não impede a apuração de eventual infração contratual decorrente do mesmo fato, desde que observados os pressupostos próprios para aplicação de penalidade, o contraditório e a ampla defesa, vedada a utilização da glosa com finalidade punitiva.

15.17. Para cumprimento dos níveis mínimos de serviço previstos neste capítulo, a contratada deverá manter mecanismos de monitoramento, registro, acionamento e tratamento de incidentes compatíveis com os prazos estabelecidos em horas corridas, inclusive fora do horário de funcionamento do atendimento telefônico 0800.

16.0. RELATÓRIOS E INDICADORES

16.1. A contratada deverá disponibilizar relatórios gerenciais mensais e sob demanda, contendo, no mínimo: quantidade de manifestações recebidas; canal de origem; categoria; status; criticidade; prazo médio de encaminhamento; manifestações urgentes; manifestações encerradas; manifestações pendentes; reincidência temática; histórico de indisponibilidades; chamados de suporte; cumprimento dos SLAs; indicadores de uso do canal.

16.2. Os relatórios deverão preservar a confidencialidade, o anonimato dos denunciantes e as restrições de acesso definidas pela URBS.

17.0. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

17.1. Para fins de qualificação técnica, será exigida a apresentação de um ou mais atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que

Exportado do Sistema 1Doc (Protocolo 01-236861/2026) por FABIANO VARGAS SPENGLER - Matrícula 84391 em 24/04/2026 13:3[illegible]26

Protocolo 01-236861/2026 Anexo 23.2 - MINUTA_TR_CANAL_DE_DENUNCIAS_URBS_V4.PDF do Trâmite 23 Informação - URBSCEU

comprovem a execução satisfatória de serviços pertinentes e compatíveis com o objeto, relacionados à implantação, disponibilização, operação ou gestão de canal de denúncias, canal de ética, plataforma de integridade, ouvidoria especializada ou solução equivalente.

17.2. Será admitido o somatório de atestados para comprovação da capacidade técnica, não sendo exigido que todas as características do objeto tenham sido executadas no âmbito de um único contrato.

17.3. Os atestados apresentados deverão demonstrar, isolada ou conjuntamente, experiência compatível com os componentes relevantes do objeto, incluindo solução web para registro e acompanhamento de manifestações e atendimento telefônico humano por canal 0800 ou central equivalente.

17.4. A licitante deverá declarar que dispõe ou disporá, quando do início da execução, de equipe técnica capacitada e dos recursos necessários à implantação, operação, atendimento, suporte e manutenção da solução.

17.5. A documentação técnica da solução, incluindo descrição das funcionalidades, mecanismos de segurança, backup, confidencialidade, relatórios e demais requisitos previstos neste Termo de Referência, será utilizada para verificação da conformidade da proposta e da solução ofertada, não se confundindo com a documentação de habilitação técnica.

17.6. Eventuais certificações técnicas específicas somente poderão ser exigidas quando indispensáveis à execução do objeto, mediante justificativa técnica e sem restrição indevida à competitividade.

17.7. Não será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio.

17.8. A vedação justifica-se pelo porte e pelas características do objeto, que compreende serviços integrados de disponibilização e operação de Canal de Denúncias, passíveis de execução por empresa especializada, sem necessidade de conjugação de capacidades empresariais. A contratação individual favorece a coordenação da implantação, do atendimento e da segurança das informações, especialmente quanto ao sigilo e ao anonimato. A existência de fornecedores capazes de atender integralmente ao objeto, demonstrada na pesquisa de mercado, permite preservar a competitividade sem a participação de consórcios.

17.9. A licitação será reservada exclusivamente à participação de microempresas e empresas de pequeno porte, considerando que o valor estimado da contratação não ultrapassa R$ 80.000,00, bem como não se evidencia a incidência de nenhuma das hipóteses previstas no artigo 49, da Lei Complementar nº 123/2006.

18.0. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

18.1. Além de cumprir fielmente as especificações técnicas dos serviços solicitados neste Termo de Referência e seus anexos, a contratada deverá:

a) disponibilizar, implantar, operar, manter e sustentar o Canal de Denúncias durante toda a vigência contratual;
b) manter o canal web disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano, observados os níveis mínimos de serviço previstos neste Termo de Referência;
c) manter atendimento 0800 nos termos do edital;
d) preservar o anonimato e a confidencialidade dos manifestantes;

Exportado de sistema URBS de protocolo - 01-236861/2026 - por FABIANO VORSATZ CAFE - Matrícula 8...991 em 22/10/2025 13:34:28

Protocolo 01-236861/2026 Anexo 23.2 - MINUTA_TR_CANAL_DE_DENUNCIAS_URBS_V4.PDF do Trâmite 23 Informação - URBSCEU

e) não utilizar IP, geolocalização, número de telefone de origem ou dados equivalentes com a finalidade de identificar o denunciante anônimo, nem disponibilizá-los à URBS para essa finalidade, admitido exclusivamente o tratamento técnico indispensável à segurança, integridade, prevenção de fraude e funcionamento da solução, observada a legislação de proteção de dados;
f) gerar protocolo para cada manifestação e permitir seu acompanhamento pelo manifestante;
g) realizar análise preliminar e classificação inicial dos relatos;
h) encaminhar as manifestações ordinárias em até 48 (quarenta e oito) horas corridas contadas do registro e comunicar as denúncias urgentes em até 1 (uma) hora de sua identificação, observados os procedimentos previstos nos itens 9.2 a 9.5 deste Termo de Referência;
i) manter equipe capacitada para execução dos serviços;
j) prestar suporte técnico, fornecer kit digital de divulgação, treinamento inicial e materiais de capacitação;
k) manter backup diário e cumprir os níveis mínimos de serviço;
l) cumprir a LGPD e as normas de segurança da informação e comunicar incidentes de segurança nos termos e no prazo estabelecidos no item 13.5 deste Termo de Referência;
m) manter sigilo sobre todas as informações e apresentar relatórios mensais;
n) manter durante a execução contratual todas as condições de habilitação exigidas;
o) arcar com todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, tributários, comerciais e operacionais necessários à execução do objeto;
p) não ceder ou transferir o contrato, total ou parcialmente, sem autorização prévia da URBS;
q) não utilizar a marca, logotipo, nome ou identidade visual da URBS sem autorização;
r) designar representante legal ou preposto para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor junto à URBS;
s) manter registro das ocorrências técnicas relacionadas à execução do objeto, especialmente falhas, indisponibilidades, incidentes de segurança, chamados de suporte e providências adotadas.

19.0. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

19.1. São obrigações da URBS:

a) designar gestor, gestor suplente e, se necessário, fiscais do contrato;
b) indicar os usuários autorizados a acessar a plataforma;
c) definir a instância interna responsável pelo recebimento e tratamento dos relatos;
d) fornecer informações necessárias à implantação;
e) aprovar scripts, formulários, categorias e fluxos;
f) aprovar os materiais de divulgação;
g) realizar a análise, apuração e adoção de providências relativas às manifestações recebidas;
h) zelar pela confidencialidade das informações acessadas por seus usuários;
i) comunicar à contratada falhas, incidentes ou necessidades de ajuste;
j) proceder, por meio dos agentes designados, ao acompanhamento e aos recebimentos provisório e definitivo dos serviços, nos termos do contrato;
k) efetuar os pagamentos devidos, observadas as condições contratuais;
l) acompanhar a execução e aplicar as sanções cabíveis em caso de descumprimento;

Exportado do sistema 1746 do protocolo - 01-236861/2026 - 000 GABRIELA DO MENEZES DE - Matrícula 84391 em 27/10/2026 13:34:00

Protocolo 01-236861/2026 Anexo 23.2 - MINUTA_TR_CANAL_DE_DENUNCIAS_URBS_V4.PDF do Trâmite 23 Informação - URBSCEU

m) verificar, durante a execução contratual, a manutenção das condições de habilitação da contratada;
n) registrar em documento próprio as ocorrências relevantes relacionadas à execução contratual.

20.0. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

20.1. A gestão e fiscalização do contrato serão exercidas por empregados formalmente designados pela URBS.

20.2. Serão designados como gestor do contrato e gestor suplente, empregados que tenham sob suas atribuições funcionais atividades diretamente relacionadas ao objeto da contratação e que possuam conhecimento técnico adequado para acompanhar e fiscalizar sua execução, nos termos do art. 167, §5º, do RILC.

20.3. Compete ao gestor do contrato acompanhar a execução, validar entregas, atestar pagamentos, solicitar correções, acompanhar prazos, verificar relatórios, instruir eventuais penalidades e avaliar a vantajosidade de eventual prorrogação.

20.4. O gestor suplente atuará nas ausências e impedimentos do gestor titular.

20.5. A URBS poderá designar fiscal técnico e fiscal administrativo, conforme a necessidade do objeto.

20.6. As ocorrências relacionadas à execução contratual deverão ser registradas em documento próprio, inclusive falhas, indisponibilidades, atrasos, descumprimento de SLA, incidentes de segurança, solicitações de ajuste e providências adotadas.

21.0. PRAZO DE VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

21.1. O contrato entrará em vigor na data de sua assinatura e compreenderá o período necessário à implantação da solução, acrescido de 30 (trinta) meses de prestação continuada dos serviços, contados do aceite formal da implantação do Canal de Denúncias pela URBS.

21.2. O período de implantação, contado do recebimento da Ordem de Serviço até o aceite formal da solução, será destinado à parametrização, configuração, testes, capacitação, validação e demais providências necessárias à disponibilização do Canal de Denúncias.

21.3. A prestação continuada e remunerada dos serviços terá início somente após o aceite formal da implantação pela URBS, desde que os canais estejam operacionais e as demais condições previstas neste Termo de Referência tenham sido atendidas.

21.4. Por se tratar de serviço contínuo, o contrato poderá ser prorrogado, observada a duração máxima prevista no art. 135 do RILC, desde que haja previsão no edital ou no contrato, interesse das partes, demonstração da vantajosidade da prorrogação, disponibilidade orçamentária, regular cumprimento das obrigações contratuais, manifestação expressa de anuência da contratada, manutenção das condições de habilitação, inexistência de sanção restritiva da atividade licitatória e contratual aplicada pela URBS em fase de cumprimento e atendimento aos demais requisitos previstos no art. 138 do RILC.

21.5. A eventual prorrogação deverá ser formalizada durante a vigência contratual, mediante termo aditivo e autorização da autoridade competente.

Exportado do Sistema Único de Protocolo - 01-236861/2026 por FABIANO WORMSBECKER. Matrícula 8439 em 20/10/2026 15:04:20

Protocolo 01-236861/2026 Anexo 23.2 - MINUTA_TR_CANAL_DE_DENUNCIAS_URBS_V4.PDF do Trâmite 23 Informação - URBSCEU

22.0. FORMA DE PAGAMENTO

22.1. O pagamento será realizado mensalmente, após a efetiva prestação e o recebimento definitivo dos serviços correspondentes ao período, mediante apresentação da respectiva nota fiscal e do relatório mensal de execução, observados os procedimentos de recebimento provisório e definitivo estabelecidos no contrato.

22.2. Não será devida mensalidade relativa à operação do Canal de Denúncias durante o período de implantação.

22.3. A primeira mensalidade será devida somente após o aceite formal da implantação pela URBS, desde que os scripts de atendimento estejam aprovados, os canais estejam operacionais e a solução esteja disponível para utilização.

22.4. A contratada deverá apresentar a nota fiscal até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

22.5. O pagamento será efetuado no prazo estabelecido no edital e no contrato, não superior a 30 (trinta) dias contados da apresentação regular da fatura correspondente, observado o recebimento definitivo dos serviços e as demais condições previstas no instrumento convocatório e no contrato.

22.6. Deverão estar incluídos no preço contratado todos os custos necessários à execução integral do objeto, incluindo implantação, parametrização, licenciamento, hospedagem, suporte, manutenção, atendimento 0800, relatórios, capacitação, materiais de divulgação, tributos, encargos, pessoal, infraestrutura e demais despesas necessárias à prestação dos serviços.

22.7. Não serão devidos valores adicionais pela execução ordinária do objeto, devendo todos os custos necessários ao cumprimento das obrigações previstas no edital, neste Termo de Referência, no contrato e na proposta estar contemplados no preço contratado.

22.8. A execução de atividade extraordinária não compreendida no objeto originalmente licitado somente poderá gerar obrigação financeira para a URBS quando previamente analisada e formalmente autorizada mediante instrumento juridicamente cabível, observados o RILC, o contrato, a disponibilidade orçamentária e as condições da licitação.

23.0. ESTIMATIVA DE PREÇOS E VALOR ESTIMADO

23.1. A estimativa de preços deverá considerar o prazo de 30 (trinta) meses de prestação continuada dos serviços, a disponibilização do Canal de Denúncias aos públicos interno e externo definidos neste Termo de Referência, a ausência de limite de manifestações, a implantação da solução, a operação web contínua, o atendimento 0800, a plataforma de gestão, suporte, manutenção, relatórios, capacitação, segurança da informação e kit digital de divulgação. Para fins meramente referenciais de porte da organização, a URBS possui aproximadamente 1.000 (mil) empregados.

23.2. O orçamento estimado deverá ser instruído mediante pesquisa de mercado devidamente documentada, contemplando o valor mensal da prestação continuada e o valor global correspondente aos 30 (trinta) meses de operação, incluindo todos os custos de implantação, parametrização, licenciamento, hospedagem, manutenção, suporte, atendimento 0800, capacitação, materiais digitais de divulgação, transição contratual, tributos, encargos e demais despesas necessárias à execução integral do objeto.

Exportado do Sistema Único de Protocolo 01-236861/2026 - por FABIANE WERMSBERGER - matrícula 4391 em 20/03/2026 15:34:20

Protocolo 01-236861/2026 Anexo 23.2 - MINUTA_TR_CANAL_DE_DENUNCIAS_URBS_V4.PDF do Trâmite 23 Informação - URBSCEU

23.3. A pesquisa de preços poderá considerar, isolada ou conjuntamente: planilha de custos e formação de preços elaborada pela própria URBS; mídia especializada, sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo, com data e hora de acesso; contratações similares realizadas pela URBS ou por outros entes públicos ou privados; pesquisa junto a fornecedores de bens ou prestadores de serviços; contratos e processos de empresas estatais com objeto semelhante.

23.4. O valor estimado da contratação, apurado mediante a pesquisa de preços prevista neste Termo de Referência, será formalizado em documento próprio e juntado aos autos do processo administrativo, acompanhado da respectiva memória de cálculo e documentação comprobatória, permanecendo sigiloso, nos termos do art. 20 do RILC da URBS e do art. 34 da Lei Federal nº 13.303/2016, ressalvada decisão motivada da autoridade competente pela sua divulgação.

23.5. O caráter sigiloso do valor estimado não prejudicará a divulgação dos quantitativos, especificações, condições de execução e demais informações necessárias à adequada elaboração das propostas pelas licitantes.

24.0. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS, REAJUSTE E GARANTIAS

24.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta dos recursos orçamentários próprios da URBS, conforme indicação a ser realizada pela área competente no processo administrativo.

24.2. Os preços contratados poderão ser reajustados após o transcurso do interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data-limite para apresentação da proposta, mediante aplicação da variação acumulada do IPCA/IBGE, adotado em razão da inexistência de índice específico ou setorial que represente adequadamente a composição dos custos do objeto, conforme justificativa constante do processo administrativo e observado o art. 146 do RILC.

24.3. O reajuste dependerá de solicitação da contratada e da demonstração de seu cabimento, sendo formalizado por simples apostilamento. Caso o reajuste seja concomitante à prorrogação de prazo, acréscimo ou supressão de serviços que exija termo aditivo, poderá ser formalizado no mesmo instrumento, na forma do RILC.

24.4. Considerando a natureza do objeto, a prestação mensal continuada dos serviços, o pagamento posterior à execução e ao recebimento definitivo, bem como a existência de mecanismos de controle por SLA, glosas, fiscalização e sanções, não será exigida garantia de execução contratual.

25.0. SANÇÕES E SUBCONTRATAÇÃO

25.1. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas sujeitará a contratada às sanções previstas no edital, no contrato, na Lei Federal nº 13.303/2016 e no RILC, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

25.2. Poderão ensejar sanções, entre outras hipóteses: atraso injustificado na implantação; indisponibilidade recorrente da solução; descumprimento dos SLAs; falha no atendimento telefônico; não encaminhamento tempestivo de denúncias; descumprimento do prazo estabelecido para comunicação de manifestação potencialmente urgente; violação de anonimato ou confidencialidade; incidente de segurança causado por culpa ou dolo da contratada; não comunicação de incidente de dados pessoais; não fornecimento de relatórios;

Exportado do Sistema Único de Protocolo - 01-236861/2026 pelo FABIANO VIEIRA ISBRECKER - Rubrica 8435... em 27/01/2026 13:34:20

Protocolo 01-236861/2026 Anexo 23.2 - MINUTA_TR_CANAL_DE_DENUNCIAS_URBS_V4.PDF do Trâmite 23 Informação - URBSCEU

interrupção injustificada dos serviços; descumprimento das obrigações de LGPD; cessão ou transferência não autorizada do contrato; uso indevido da marca ou informações da URBS; inexecução total ou parcial do objeto.

25.3. As sanções poderão incluir advertência, multa moratória, multa compensatória e suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a URBS por até 2 (dois) anos, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, observadas as disposições do RILC, do edital e do contrato.

25.4. As multas observarão os percentuais, as bases de cálculo e as justificativas abaixo, que deverão constar do edital e do contrato, conforme o art. 181 do RILC.

25.4.1. Garantia contratual. A multa prevista no art. 181, inciso III, do RILC não se aplica, pois não será exigida garantia de execução contratual, conforme o item 24.4.

25.4.2. Atraso. Pelo atraso injustificado imputável à contratada, será aplicável multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato, conforme a extensão da obrigação afetada, nos termos do art. 181, inciso IV, do RILC.

25.4.2.1. Justificativa. O percentual mínimo de 5% considera que a obrigação, embora cumprida com atraso, ainda poderá ser aproveitada pela URBS. O patamar busca assegurar o cumprimento dos prazos de implantação, suporte, encaminhamento de manifestações e demais entregas, considerando também a fiscalização, o monitoramento dos níveis de serviço e as glosas previstos para identificar falhas, exigir sua correção e reduzir a exposição financeira da URBS.

25.4.3. Inexecução parcial. Pela inexecução parcial imputável à contratada, será aplicável multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato, conforme a extensão do inadimplemento, nos termos do art. 181, inciso V, do RILC.

25.4.3.1. Justificativa. O percentual de 10% reflete a maior gravidade da ausência de execução de parte das funcionalidades, canais ou entregas contratadas. A adoção do mínimo regulamentar considera a preservação de parcela útil dos serviços e os mecanismos de fiscalização, glosa e pagamento condicionado ao recebimento, sem afastar outras medidas e sanções cabíveis.

25.4.4. Inexecução total. Pela inexecução total imputável à contratada, será aplicável multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato, conforme o alcance do inadimplemento, nos termos do art. 181, inciso VI, do RILC.

25.4.4.1. Justificativa. O percentual de 20% considera a frustração integral do objeto, que priva a URBS do Canal de Denúncias e pode exigir medidas de transição ou nova contratação. A adoção do mínimo regulamentar considera o pagamento condicionado à efetiva prestação e ao recebimento dos serviços e a ausência de mensalidade durante a implantação, que reduzem a exposição financeira da URBS, sem prejuízo da apuração de danos e das demais medidas cabíveis.

25.4.5. Demais obrigações. Pelo descumprimento de obrigação contratual sem penalidade específica cominada, será aplicável multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor do

Exportado do sistema SEI de protocolo - 01-236861/2026 - Por FABIANO JOSE RECKER - Matrícula 8139 em 22/10/2026 13:3[illegible]:28

Protocolo 01-236861/2026 Anexo 23.2 - MINUTA_TR_CANAL_DE_DENUNCIAS_URBS_V4.PDF do Trâmite 23 Informação - URBSCEU

contrato, conforme o art. 181, inciso VII, do RILC. Esse percentual é fixado pelo próprio regulamento e terá aplicação residual, vedada sua incidência adicional sobre fato já enquadrado em hipótese específica.

25.4.6. A aplicação das multas dependerá da apuração da infração e da responsabilidade da contratada, conforme o procedimento do RILC, assegurados o contraditório e a ampla defesa. A decisão identificará a obrigação descumprida, o enquadramento da conduta, a extensão do inadimplemento e a base e memória de cálculo, vedada a duplicidade de punição pelo mesmo fato.

25.4.7. A base de cálculo corresponderá ao valor da parcela não executada quando o descumprimento estiver restrito a parcela identificável. A utilização do saldo remanescente dependerá da demonstração de que o inadimplemento compromete a execução correspondente a esse saldo.

25.4.8. As glosas previstas no item 15 adequam o pagamento ao serviço efetivamente prestado e não substituem as multas, cuja aplicação depende do enquadramento da conduta e do procedimento próprio.

25.5. A subcontratação parcial somente será admitida nos limites e para as parcelas expressamente previstas no edital e no contrato, mediante prévia autorização da URBS, não podendo abranger parcela cuja transferência comprometa a responsabilidade integral da contratada, a independência do Canal de Denúncias, a segurança da informação, a confidencialidade, a continuidade dos serviços ou a proteção dos dados pessoais.

25.6. A empresa subcontratada deverá atender, em relação à parcela objeto da subcontratação, às exigências de qualificação técnica aplicáveis, bem como às obrigações de confidencialidade, segurança da informação e proteção de dados estabelecidas para a contratada.

25.7. É vedada a subcontratação de empresa ou consórcio que tenha participado do processo licitatório do qual se originou a contratação ou que tenha participado, direta ou indiretamente, da elaboração de projeto básico ou executivo, quando houver, observadas as disposições do art. 161, §2º, do RILC.

25.8. A autorização de subcontratação não excluirá ou reduzirá a responsabilidade integral da contratada perante a URBS pela execução do objeto e pelos atos e omissões dos terceiros por ela contratados.

26.0. MATRIZ DE RISCOS

26.1. Para fins de alocação objetiva dos riscos contratuais e caracterização do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, ficam estabelecidas as responsabilidades constantes da matriz a seguir:

Exportado do Sistema Unik de Protocolo 01-236861/2026 por FABIAN WOLFSTECKER - Matrícula 84591 em 22/10/2026 23:3:28

Protocolo 01-236861/2026 Anexo 23.2 - MINUTA_TR_CANAL_DE_DENUNCIAS_URBS_V4.PDF do Trâmite 23 Informação - URBSCEU

URBS
Urbanização de Curitiba S.A.

Av. Presidente Affonso Camargo, 330
Rodoferroviária - Bloco Central
80060-090 JD Botânico Curitiba PR
Tel 41 3320-3000 / 3320-3232
www.urbs.curitiba.pr.gov.br

Prefeitura de CURITIBA

QUADRO 01 – MATRIZ DE RISCOS

Evento de risco	Alocação	Consequência contratual/econômica
Atraso na implantação por fato imputável à contratada	Contratada	Correção e implantação sem custo adicional, sujeita às medidas contratuais e sanções cabíveis, sem direito a reequilíbrio
Atraso decorrente de informação, aprovação ou providência de responsabilidade da URBS	URBS	Prorrogação do prazo correspondente e análise de eventual repercussão econômica efetivamente comprovada
Indisponibilidade ou falha da plataforma	Contratada	Restabelecimento sem custo, aplicação do SLA, eventual glosa e sanções, sem direito a reequilíbrio
Falha no atendimento telefônico 0800	Contratada	Regularização sem custo, SLA e demais consequências previstas no contrato
Violação de anonimato ou confidencialidade decorrente da solução ou de prepostos da contratada	Contratada	Custos de contenção, correção e mitigação a cargo da contratada, sem prejuízo de sanções e responsabilização
Incidente de segurança decorrente da solução contratada	Contratada	Custos de resposta e mitigação sob responsabilidade da contratada, sem direito a reequilíbrio
Incidente decorrente exclusivamente de ambiente, credenciais ou atos de usuários internos da URBS	URBS	Responsabilidade da URBS, cabendo à contratada prestar a cooperação ordinária prevista no contrato
Alteração substancial do escopo, funcionalidades ou público-alvo solicitada pela URBS e formalmente acordada entre as partes	URBS	Análise prévia do impacto e, quando juridicamente cabível, formalização de termo aditivo e recomposição do equilíbrio econômico-financeiro.
Alteração legislativa ou regulatória superveniente com impacto direto e comprovado nos custos	Conforme o fato gerador e a legislação	Análise formal de eventual recomposição do equilíbrio econômico-financeiro
Perda, corrupção ou indisponibilidade irrecuperável de dados decorrente de falha da solução	Contratada	Recuperação, contenção e mitigação sem custo adicional, sem direito a reequilíbrio, sem prejuízo das responsabilidades e sanções cabíveis
Encaminhamento intempestivo de denúncia urgente por fato imputável à contratada	Contratada	Adoção imediata de medidas corretivas e sujeição às consequências contratuais e sanções cabíveis, sem direito a reequilíbrio
Tratamento irregular de dados pessoais	Parte que der causa	Custos de correção, contenção, mitigação e demais consequências, atribuídos à parte responsável pelo evento

Exportado do Sistema Único de Protocolo - 01-236861/2026 - por FABIANO WORMBECKER, Matrícula 9339, em 22/10/2026 13:34:00

Protocolo 01-236861/2026 Anexo 23.2 - MINUTA_TR_CANAL_DE_DENUNCIAS_URBS_V4.PDF do Trâmite 23 Informação - URBSCEU

Variação ordinária da quantidade de manifestações, acessos ou atendimentos ao longo da vigência	Contratada	Variações ordinárias de demanda integram o risco empresarial e não ensejam cobrança adicional ou reequilíbrio econômico-financeiro, salvo alteração extraordinária do escopo ou fato superveniente que justifique revisão contratual.
Transição ordinária ao final do contrato	Contratada e URBS, conforme suas atribuições	Obrigações ordinárias de transição incluídas no preço contratado

26.2. Os eventos alocados à contratada integram a álea ordinária do contrato e não poderão fundamentar termo aditivo ou recomposição econômico-financeira destinada a transferir à URBS os respectivos custos, sem prejuízo da apuração de responsabilidade por culpa, dolo, omissão ou descumprimento contratual.

26.3. Os eventos alocados à URBS ou os eventos extraordinários não expressamente alocados que possam afetar o equilíbrio econômico-financeiro serão analisados no processo administrativo, mediante comprovação do nexo causal e do efetivo impacto econômico, observadas a Lei nº 13.303/2016, o RILC, o edital e o contrato.

26.4. A contratada terá liberdade para definir as soluções metodológicas e tecnológicas internas necessárias ao atendimento das obrigações de resultado estabelecidas neste Termo de Referência, desde que preservadas todas as funcionalidades, requisitos de segurança, anonimato, confidencialidade, disponibilidade e níveis mínimos de serviço exigidos, não sendo admitida redução ou alteração dos requisitos obrigatórios sem prévia autorização da URBS.

26.5. Não haverá liberdade da contratada para suprimir, reduzir ou modificar unilateralmente os requisitos funcionais e operacionais mínimos estabelecidos neste Termo de Referência, especialmente quanto aos canais obrigatórios de atendimento, horários mínimos, preservação do anonimato, confidencialidade, funcionalidades da plataforma, perfis de acesso, trilha de auditoria, prazos de encaminhamento, backup e níveis mínimos de serviço, ressalvadas alterações previamente autorizadas pela URBS que não impliquem redução das condições contratadas.

27.0. PROPRIEDADE INTELECTUAL, USO DE MARCA E RESPONSABILIDADE SOCIAL

27.1. A contratada permanecerá titular dos direitos de propriedade intelectual relativos à solução tecnológica, sistemas, metodologias, materiais próprios e demais ativos preexistentes utilizados na execução contratual, salvo disposição contratual em sentido diverso.

27.2. A URBS permanecerá titular de sua marca, identidade visual e conteúdos institucionais e terá assegurados o acesso, a utilização institucional, a guarda, a portabilidade e a disponibilidade dos documentos, registros, relatórios e informações produzidos ou armazenados no âmbito da contratação, observados a LGPD e os direitos dos titulares dos dados pessoais.

27.3. A contratada não poderá utilizar o nome, marca, logotipo, identidade visual ou informações institucionais da URBS para finalidade diversa da execução contratual, sem autorização prévia e expressa.

Exportado no Sistema Único de Protocolo 01-236861/2026 às 13:34:20 por FABIANO VORNIS FERGER - Matrícula 69391 em 22/10/2026

Protocolo 01-236861/2026 Anexo 23.2 - MINUTA_TR_CANAL_DE_DENUNCIAS_URBS_V4.PDF do Trâmite 23 Informação - URBSCEU

URBS
Urbanização de Curitiba S.A.

Av. Presidente Affonso Camargo, 330
Rodoferroviária - Bloco Central
80060-090 JD Botânico Curitiba PR
Tel 41 3320-3000 / 3320-3232
www.urbs.curitiba.pr.gov.br

27.4. Os dados, registros e relatórios gerados a partir das manifestações recebidas deverão ser disponibilizados à URBS durante a execução e ao final do contrato, em formato tecnicamente utilizável, observadas as restrições aplicáveis aos identificadores técnicos de manifestantes anônimos, a LGPD e os direitos dos respectivos titulares

27.5. A contratada deverá cumprir a legislação trabalhista, previdenciária, fiscal, tributária, ambiental, de segurança e saúde no trabalho e demais normas aplicáveis à execução do objeto.

27.6. A contratada deverá combater práticas de trabalho escravo, trabalho infantil irregular, discriminação, assédio, corrupção, fraude e demais condutas incompatíveis com a legislação e com os padrões éticos exigidos pela URBS.

27.7. A contratada deverá orientar seus empregados, prepostos e colaboradores quanto às normas de sigilo, confidencialidade, proteção de dados, conduta ética e segurança da informação aplicáveis ao contrato.

28.0. DISPOSIÇÕES FINAIS

28.1. A contratada deverá executar os serviços em conformidade com o edital, este Termo de Referência, o contrato, a legislação aplicável, o RILC, a LGPD, as normas de segurança da informação e os instrumentos internos de integridade da URBS.

28.2. A contratação do Canal de Denúncias não transfere à contratada, competências decisórias, disciplinares, investigativas ou sancionatórias próprias da URBS.

28.3. A solução deverá contribuir para o fortalecimento da governança, integridade, gestão de riscos, prevenção de irregularidades, prevenção ao assédio, proteção contra retaliação, tratamento de riscos psicossociais e promoção de ambiente institucional ético, seguro e saudável.

28.4. Os casos omissos deverão ser resolvidos conforme o edital, o contrato, o RILC, a Lei Federal nº 13.303/2016 e demais normas aplicáveis.

29.0. ANEXOS

29.1. Integrarão o edital, conforme aplicável:

I – este Termo de Referência, incluindo a matriz de riscos e os níveis mínimos de serviço – SLA;
II – minuta do instrumento contratual da URBS, contendo as cláusulas obrigatórias previstas na Lei Federal nº 13.303/2016 e no RILC; quando a solução tecnológica exigir a aceitação de termo de uso, licença ou instrumento de adesão padronizado da contratada, suas disposições somente serão aplicáveis naquilo que não contrariar o edital, este Termo de Referência e o contrato da URBS, que prevalecerão em caso de conflito;
III – demais documentos definidos pela Área de Licitações e Contratos da URBS.

Exportado do Sistema Único de Protocolo - 01-236861/2026 - 23 - INFORMAÇÃO - NOWOMIEJSKER - Matrícula 18991 em 22/10/2026 13:39:26

Protocolo 01-236861/2026 Anexo 23.2 - MINUTA_TR_CANAL_DE_DENUNCIAS_URBS_V4.PDF do Trâmite 23 Informação - URBSCEU

URBS
Urbanização de Curitiba S.A.

Av. Presidente Affonso Camargo, 330
Rodoferroviária - Bloco Central
80060-090 JD Botânico Curitiba PR
Tel 41 3320-3000 / 3320-3232
www.urbs.curitiba.pr.gov.br

Prefeitura de CURITIBA

Curitiba, *data da assinatura digital*

CLODOALDO QUEIROZ VALENTIM:02858107904

Digitally signed by CLODOALDO QUEIROZ VALENTIM:02858107904
DN: cn=CLODOALDO QUEIROZ VALENTIM:02858107904, c=BR, o=ICP-Brasil, ou=(em branco), email=cvalentim@urbs.curitiba.pr.gov.br
Date: 2026.10.21 17:14:14 -03'00'

CLODOALDO QUEIROZ VALENTIM
Responsável pela elaboração do Termo de Referência

Exportado do Sistema Único de Protocolo - 01-236861/2026 - por FABIANO WORMSBECKER - Matricula 84391 em 22/10/2026 13:34:20