



Secretaria Municipal de Controle e Transparência – SMCT Gabinete

TERMO DE REFERÊNCIA 2446-SMCT/GAB/2025

Nup: 00000.9.540455/2025

Processo nº 30479/2025

Objeto: Contratação emergencial de empresa para prestação de serviços técnicos especializados para implementação, operação, manutenção e gestão de atendimento ao cidadão, de uso exclusivo do município de Boa Vista. (CALL CENTER).

1. APRESENTAÇÃO

1.1. O presente Termo de Referência (TR) tem por finalidade fornecer elementos necessários e suficientes à realização de contratação emergencial do serviço de CallCenter em conformidade com a Lei nº 14.133/2021, e o Decreto nº 083/E, de 11 de agosto de 2025.

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

2.1. Este TR foi elaborado em conformidade com:

- Lei nº 14.133/2021.
- Decreto Municipal nº 083/E, de 11 de agosto de 2025, regulamenta os princípios, normas e diretrizes gerais de gestão de compras, no âmbito da administração pública municipal direta, autárquica e fundacional, conforme a Lei Federal N. 14.133/2021.

3. DO OBJETO

3.1. A presente contratação tem por finalidade a contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados para implementação, operação, manutenção e gestão de atendimento ao cidadão, de uso exclusivo do município de Boa Vista. (CALL CENTER), essenciais à execução dos serviços de atendimento e relacionamento da Ouvidoria-Geral.

3.2. Os serviços a serem contratados são classificados como serviços de natureza comum, cujos padrões de desempenho e qualidade estão objetivamente definidos neste instrumento, com base em especificações usuais de mercado, nos termos do inciso XIII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021.

3.3. O CATSER (Código de Catálogo de Serviços) do Governo Federal é similar aos itens propostos.

ITEM	CATSER	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT. MENSAL	QUANT. TOTAL
1	20605	Serviço de Atendimento (Teleatendimento receptivo/ativo e/ou AtendimentoMultimeios)	UPA/mês	23	138



jabinete.cam@pmbv.rr.gov.br

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: LEONARDO PARADELA FERREIRA EM 17/10/2025 11:00:42
DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: ALEXANDRE PEREIRA DOS SANTOS EM 17/10/2025 10:09:01

Rua Dom José Nepote. 736 – São Francisco.

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTES DOCUMENTOS EM <https://portalcidadao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 8502E5B5B

Secretaria Municipal de Controle e Transparência – SMCT Gabinete

2	18627	Serviço de Disponibilização de URA, implementação e manutenção contínua da arvore de voz e fluxos de atendimento. Serviço de elaboração, confecção e gerenciamento de relatório. Serviço de monitoria de qualidade.	Assinatura/ Mês	1	6
---	-------	---	--------------------	---	---

4. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

O serviço de atendimento telefônico “156” constitui canal essencial de comunicação entre a população e a Ouvidoria-Geral do Município de Boa Vista, permitindo o registro de denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações relacionadas aos serviços públicos municipais. Trata-se de serviço de elevada relevância social, garantindo a participação cidadã, a transparência e a aproximação da Administração Municipal com os munícipes.

O impacto do serviço pode ser mensurado pelo volume médio de aproximadamente **3.200 atendimentos realizados por mês**, o que reforça sua importância como instrumento de escuta ativa da população e suporte à gestão pública.

A execução do atendimento exige empresa especializada em *call center*, garantindo profissionais capacitados, eficiência no atendimento, acessibilidade e celeridade no registro das demandas, sem necessidade de deslocamento presencial, promovendo inclusão social e economia de tempo para a população.

A contratação justifica-se como emergencial, nos termos do art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, em razão Contrato anterior (Processo nº 25.008/2019) ter atingido seu limite legal de vigência e o Processo Administrativo nº 25.827/2024 (aberto em 20/08/2024) encontrar-se em procedimento licitatório na Secretaria Municipal de Licitações e Compras – SMLIC.

Ressaltamos que a Secretaria Municipal de Controle e Transparência (SMCT), por meio do Processo nº 26.031/2025, buscou realizar adesão a Ata de Registro de Preços nº 071/2025/SMEC para contratação de serviços de call center. Contudo, em tempo, verificou-se que a natureza do objeto atendia a necessidade específica da Secretaria demandante, o que inviabilizou a adesão pela SMCT.

O contrato emergencial terá duração inicial de 6 (seis) meses, podendo ser prorrogado por igual período, ou até que o novo contrato decorrente do Processo nº 25.827/2024 seja firmado, assegurando a manutenção do serviço até a contratação definitiva.





Secretaria Municipal de Controle e Transparência – SMCT Gabinete

A contratação apresenta vantajosidade econômica para a Administração. A pesquisa de preços realizada (anexa) demonstra que os valores estão compatíveis com o mercado para serviços similares de call center. Além disso, a medida evita custos indiretos decorrentes da interrupção do serviço, como atrasos no registro das demandas, retrabalho administrativo e prejuízo à população que depende do canal “156”.

Dessa forma, a contratação emergencial é medida estritamente necessária e adequada, assegurando a continuidade de serviço essencial à população, a eficiência administrativa e a observância dos princípios da legalidade, economicidade, transparência e participação social.

5. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

5.1. A solução para atender as necessidades descritas no processo em tela foram definidas após análise técnica da Ouvidoria Geral do Município.

5.2. Sendo assim, a solução foi especificada e quantificada de maneira criteriosa, devendo, portanto, ser obrigatoriamente atendida pela eventual contratada, conforme informações constantes no Anexo I.

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. Da subcontratação

6.1.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, tendo em vista que os serviços de teleatendimento constantes no Item 01 serão prestados através de 1 (uma) assinatura ao mês, conforme consta no Item 02. Logo, permitir a subcontratação de partes do serviço continuado de teleatendimento causaria a necessidade de aditivar o quantitativo de assinatura, gerando assim despesas desnecessárias a esta Administração.

6.1.2. Ademais, com a subcontratação também seria necessário comportar novos profissionais e instalar novos equipamentos tecnológicos na estrutura da Administração, ocasionando assim conflitos técnicos e administrativos na gestão e fiscalização dos contratos.

6.2. Da garantia contratual

6.2.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

7. CONDIÇÕES DA EXECUÇÃO

7.1. Condições de execução

7.1.1 Após a assinatura do Contrato, a empresa receberá O.S (ordem de serviço) para, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, iniciar a prestação do serviço, conforme obrigações constantes no Anexo I e II.



jabinete.cam@pmbv.rr.gov.br

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: LEONARDO PARADELA FERREIRA EM 17/10/2025 11:00:42
DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: ALEXANDRE PEREIRA DOS SANTOS EM 17/10/2025 10:09:01

Rua Dom José Nepote. 736 – São Francisco.

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTES DOCUMENTOS EM <https://portalcidadao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 8502E5B5B



Secretaria Municipal de Controle e Transparência – SMCT Gabinete

8.1.3.4. No caso de sanção de multa, serão estabelecidos os seguintes percentuais:

a) Moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15%;

a.1) O atraso superior a 60 dias corridos autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021

b) Compensatória, de 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato, estabelecida por decisão da autoridade máxima do órgão.

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

8.1.3.6. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

8.1.3.7. A sanção de advertência será aplicada exclusivamente pela infração administrativa discriminada no inciso I, do artigo 155, da Lei nº 14.133/2021, qual seja: dar causa à inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

8.1.3.8. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII, do caput, do art. 155, da Lei nº 14.133/2021, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

8.1.3.9. A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII, do caput, do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII, do caput, do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

8.1.3.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

8.1.3.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.



jabinete.cam@pmbv.rr.gov.br

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: LEONARDO PARADELA FERREIRA EM 17/10/2025 11:00:42
DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: ALEXANDRE PEREIRA DOS SANTOS EM 17/10/2025 10:09:01

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTES DOCUMENTOS EM <https://portalcidadao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 8502E5B5B

Rua Dom José Nepote, 736 – São Francisco.



Secretaria Municipal de Controle e Transparência – SMCT Gabinete

8.1.3.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

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

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

8.1.3.15. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.1333/2021 ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei.

8.1.3.16. A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos na Lei nº 14.133/2021 ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

8.1.3.17. No caso de aplicação de sanção de impedimento de contratar ou de declaração de inidoneidade enquanto ainda em curso prazo decorrente de sanção anteriormente imposta importará no somatório dos períodos, não sendo admitido qualquer tipo de compensação ou redução, exceto nos casos de reabilitação nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

8.1.3.18. Será admitida a reabilitação do licitante ou contratado perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, exigidos, cumulativamente, com o disposto nos incisos I ao V, do artigo 163, da Lei nº 14.133/2021.

8.1.3.19. A sanção pelas infrações previstas nos incisos VIII e XII do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, exigirá, como condição de reabilitação do licitante ou contratado, a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável.

8.2. Do Preposto

8.2.1. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

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

8.3. Do Gestor do contrato





Secretaria Municipal de Controle e Transparência – SMCT Gabinete

9.1.2. Atestado o cumprimento do objeto do contrato pela fiscalização e a correta instrução do processo, após a autorização do ordenador, os autos deverão ser remetidos ao setor responsável pela liquidação da despesa e efetivação do pagamento.

9.1.3. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 dias úteis para fins de liquidação, prorrogáveis por igual período;

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

9.1.5. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) a data da emissão;
- b) os dados do contrato e do órgão contratante;
- c) o período respectivo de execução do contrato;
- d) o valor a pagar; e
- e) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis

9.1.6. A Nota Fiscal/Fatura deverá vir em nome da Prefeitura Municipal de Boa Vista/RR, no endereço Palácio 09 de julho – Rua General Penha Brasil, nº 1011 – Bairro São Francisco – CEP: 69.305-130, CNPJ: 05.943.030/0001-55, a qual deverá ser enviada para o e-mail determinado pelo Gestor do contrato;

9.1.7. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

9.1.8. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021;

9.1.8.1. Em caso de ausência de certidão de regularidade fiscal, o contratado deverá ser instado a se manifestar sobre a possibilidade de compensação do crédito com o débito existente, caso em que os autos deverão ser remetidos ao órgão fazendário para as providências cabíveis, com prévia oitiva da Procuradoria-Geral do Município em caso de débito inscrito em dívida ativa.

9.1.8.1.1. Em caso de não concordância com a compensação, imediatamente após o pagamento da contraprestação, os autos deverão ser remetidos à Procuradoria-Geral do Município para adoção das providências cabíveis para recuperação do crédito municipal.



jabinete.cam@pmbv.rr.gov.br

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: LEONARDO PARADELA FERREIRA EM 17/10/2025 11:00:42
DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: ALEXANDRE PEREIRA DOS SANTOS EM 17/10/2025 10:09:01

Rua Dom José Nepote, 736 – São Francisco.

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTA DOCUMENTO EM <https://portalcidadao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 8502E5B5B



Secretaria Municipal de Controle e Transparência – SMCT Gabinete

10.2. Nesse contexto, optou-se pela empresa que já prestou o serviço ao Município por seis anos, período em que demonstrou experiência, dedicação, zelo e eficiência. A contratada possui infraestrutura adequada, equipamentos, materiais e equipe já treinada e integrada às rotinas da Administração, o que garante maior celeridade na retomada do serviço e minimiza riscos de interrupção.

10.3. Adicionalmente, a empresa atende plenamente aos requisitos legais previstos na Lei nº 14.133/2021, além de apresentar valores compatíveis com os praticados no mercado, assegurando a vantajosidade da contratação e o atendimento do interesse público.

11. JUSTIFICATIVA DO PREÇO

11.1. A pesquisa de preços utilizada foi a realizada pela SMLIC para o Processo Administrativo nº 25.827/2024 com base em, no mínimo, três orçamentos obtidos junto a empresas do ramo, além de consulta a contratações similares realizadas por outros órgãos públicos disponíveis em plataformas oficiais.

11.2. A análise demonstrou que os valores apresentados pela empresa selecionada estão compatíveis com a média de mercado, conforme planilha anexa, atendendo ao disposto no art. 23, §1º, da Lei nº 14.133/2021 e no art. 17 do Decreto Municipal nº 083/E/2025.

11.3. Considerando ainda o caráter emergencial da contratação, o preço proposto mostra-se justo, vantajoso e compatível com a prática do mercado, garantindo a economicidade e a continuidade de serviço essencial à população.

12. DA HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

12.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos, nos termos dos artigos 62 a 70, da Lei nº. 14.133/21, e demais legislações correlatas:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- b) Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional; (Jurídica).
- c) Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS); (Pessoa Jurídica).
- d) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa,





Secretaria Municipal de Controle e Transparência – SMCT Gabinete

nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943; (Pessoa Jurídica).

e) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual; (Pessoa Jurídica).

f) Prova de regularidade com a Fazenda Estadual ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre; (Pessoa Jurídica).

13. DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

13.1. O valor estimado total da contratação será de R\$ 1.376.886,94 (Um milhão, trezentos e setenta e seis mil, oitocentos e oitenta e seis reais e noventa e quatro centavos).

14. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. O custo da presente aquisição correrá pela seguinte dotação orçamentária:

Unidade Orçamentária: 0229

Funcional Programática: 04 124 0091 2402

Elementos de Despesa: 3.3.90.40.00

Fonte de Recurso: Recursos Próprios

15. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

15.1. O contrato poderá ser rescindido, por mútuo interesse entre as partes, atendidas a conveniência da CONTRATANTE, de forma imediata e independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, recebendo a Contratada o valor correspondente ao serviço efetivamente prestado.

(Assinatura Eletrônica)

ALEXANDRE PEREIRA DOS SANTOS

Ouvidor-Geral do Município

(Assinatura eletrônica)

LEONARDO PARADELA FERREIRA

Secretário Municipal de Controle e Transparência



gabinete.cam@pmbv.rr.gov.br

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: LEONARDO PARADELA FERREIRA EM 17/10/2025 11:00:42
DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: ALEXANDRE PEREIRA DOS SANTOS EM 17/10/2025 10:09:01

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DESTES DOCUMENTOS EM <https://portalcidadao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 8502E5B5B

Rua Dom José Nepote, 736 – São Francisco.



**Secretaria Municipal de Controle e Transparência – SMCT
Gabinete**



gabinete.cam@pmbv.rr.gov.br

Rua Dom José Nepote, 736 – São Francisco.

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: LEONARDO PARADELA FERREIRA EM 17/10/2025 11:00:42
DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: ALEXANDRE PEREIRA DOS SANTOS EM 17/10/2025 10:09:01

LEI Nº 14.063, DE 23 DE SETEMBRO DE 2020

VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTES DOCUMENTOS EM <https://portalcidadao.prefeitura.boavista.br/verificacao.aspx> INFORMANDO O CODIGO: 8502E5B5B

