

TERMO DE REFERÊNCIA

REGISTRO DE PREÇOS PARA FUTURA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ADEPTA AO WHATSAPP BUSINESS ESPECIALIZADA NA CONSTRUÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE FLUXOS DE CONVERSAÇÃO PARA CHATBOTS E IMPLANTAÇÃO DE PLATAFORMA DE ATENDIMENTO VIRTUAL, COM INTEGRAÇÃO NATIVA ÀS APIS OFICIAIS DOS MENSAGEIROS DA META PLATFORMS INC., INCLUINDO O WHATSAPP, PERMITINDO O ENVIO E RECEBIMENTO DE MENSAGENS TEXTUAIS E MÍDIAS (IMAGENS, DOCUMENTOS, ÁUDIOS E VÍDEOS).

Manaus-AM
2025

amazonastur.am.gov.br
instagram.com/amazonastur
presidencia@amazonastur.am.gov.br

Avenida Santos Dumont, s/ nº,
Tarumã - Manaus - AM
CEP: 69041-000

Empresa Estadual de
Turismo do Amazonas



1. DADOS DA INSTITUIÇÃO

ÓRGÃO / ENTIDADE PROPONENTE		C.N.P.J. Nº
Empresa Estadual de Turismo do Amazonas-AMAZONASTUR		05.662.046/0001-90
ENDEREÇO		
Av. Santos Dumont, S/N-Tarumã		
CIDADE	UF	CEP
Manaus	Amazonas	69041-000
RESPONSÁVEL		
NOME: Ian Henderson Carmo Ribeiro		
CARGO: Presidente		
C.P.F.: 007.341.922-23		
C.I./ORGÃO EXPEDIDOR: 1983729-1		

2. DESCRIÇÃO DO OBJETO

2.1 OBJETO: Registro de preços para futura contratação de empresa adepta ao Whatsapp Business especializada na construção e desenvolvimento de fluxos de conservação para chatbots e implantação de plataforma de atendimento virtual, com integração nativa às APIS, oficiais dos mensageiros da Meta Plataforms, incluindo o whatsapp. Permitindo o envio e recebimento de mensagens textuais e mídias (imagens, documentos, áudios e vídeos).

2.1.2. A execução do serviço será **conforme demanda**, vinculada tão somente a assinatura do contrato e ordem de serviço, cuja data de execução ficará a critério da Contratante, devendo ser efetivado nas dependências desta Empresa Pública.

2.1.3. O prazo de vigência do aditivo contratual será de **12 (doze) meses**, sendo admitida sua prorrogação nos limites previstos no **art. 71 da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016**.

2.1.4. SUBCONTRATAÇÃO: Não será admitida a **subcontratação** do serviço, uma vez que a vedação encontra fundamento na necessidade de padronização do objeto a ser contratado.

3. DESCRIÇÃO TÉCNICA

Os serviços a serem executados deverão obedecer às especificações abaixo:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UN	QUANTIDADE
------	---------------	----	------------



01	Empresa adepta ao whatsapp Business especializada na construção e desenvolvimento de fluxos de conversação para chatbots e implantação de plataforma de atendimento virtual, com integração nativa às APIs oficiais dos mensageiros da Meta Platforms Inc., incluindo o WhatsApp, permitindo o envio e recebimento de mensagens textuais e mídias (imagens, documentos, áudios e vídeos). Agente de emulação humana integrado de forma nativa às principais plataformas de inteligência artificial generativa, dashboards interativos para monitoramento em tempo real, integração com ferramentas externas por meio de APIs acessadas diretamente pela interface da plataforma, central de ajuda integrada com base de conhecimento estruturada, atendimento com agentes sob demanda, e envio e recebimento ilimitado de mensagens e conversas por meio dos mensageiros da Meta Platforms Inc.	SERVIÇO	26
----	--	---------	----

4. JUSTIFICATIVA

A Empresa Estadual de Turismo do Amazonas, busca sempre formas de possíveis modernização em seus processos, sistemas e aplicações, que permitam o maior número de serviços e informações dispostos na internet e no menor tempo possível, de modo a oferecer para a população um serviço cada vez mais eficiente.

Nesse contexto, a Amazonastur está modernizando os seus serviços, substituindo modelos ultrapassados, que dependiam de inúmeros recursos físicos para funcionamento, por novas versões.

A constante evolução das tecnologias de comunicação tem transformado significativamente a maneira como as empresas interagem com seus usuários. O WhatsApp destaca-se como um dos principais canais de comunicação, amplamente utilizado por milhões de pessoas diariamente. Para acompanhar essa tendência e atender às expectativas dos usuários, é necessário a contratação de uma plataforma on-line para atendimento automático via WhatsApp API Oficial Meta, sendo essa uma necessidade estratégica.



A plataforma permitirá respostas instantâneas e automáticas as perguntas frequentes dos usuários, garantindo agilidade e eficiência no atendimento. Isso reduzirá o tempo de espera e aumentará a satisfação da população.

Uma das necessidades identificadas, foi o desenvolvimento de uma solução WEB de Serviços de Autoatendimento tipo chatbot, com emulação humana, com as características de funcionamento de Centro de Atendimento ao Turista digital (CATD).

Chatbot é um sistema ou rotina informatizada, que realiza interação com o aplicativo WhatsApp por meio de API e também interação com site da Amazonastur, por meio de chat on-line, recebendo as mensagens e apresentando opções para o usuário, de forma pré-programada ou automatizada, que realizará o tratamento das solicitações, disponibilização de informações relevantes, podendo consultar e atualizar base de dados da Amazonastur e realizar o encaminhamento do atendimento (sessão) a um atendente humano.

A utilização de um Assistente Virtual Inteligente do tipo chatbot, emulando um CAT Digital, constituirá um importante elemento de transformação, engajando cada vez mais os usuários dos serviços disponibilizados nos sites web dos órgãos do Governo do Estado e, permitindo que estes encontrem as informações que procuram e resolvam seus problemas com maior comodidade e agilidade ao mesmo tempo em que reduz o custo por atendimento, vez que pretende-se, gradativamente ampliar os serviços eletrônicos disponíveis ao cidadão, reduzindo em muito a necessidade de estruturas presenciais de atendimento.

Nesse contexto, justifica-se a necessidade de modernização e otimização dos canais de atendimento e comunicação da organização. Essa iniciativa permite oferecer um atendimento personalizado, ágil e natural aos clientes, utilizando tecnologias que proporcionam respostas rápidas e contextualizadas, além de integrar informações provenientes de diversas fontes digitais e mídias sociais para uma análise mais completa do comportamento do consumidor. A central de autossuporte, por sua vez, oferece aos clientes a possibilidade de resolverem suas dúvidas e solucionar problemas de forma autônoma.

INVERSÃO DE FASES:

Segundo disposição do **art. 51 da Lei n.º 13.303, de 30 de junho de 2016**, as licitações a serem realizadas sob a égide de referido Diploma Legal, observarão a seguinte sequência de fases: I- preparação; II- divulgação; III- apresentação de lances ou propostas, conforme o modo de disputa adotado; IV- julgamento; V- verificação de efetividade dos lances ou propostas; VI- negociação; VII- habilitação; VIII- interposição de recursos; IX- adjudicação do objeto; X- homologação do resultado ou revogação do procedimento.

Entretanto, citada Lei em seu §1º do artigo supra, insculpiu a possibilidade da fase de habilitação, prevista no inciso VI do art. 51, anteceder em caráter excepcional as fases



previstas nos incisos III a VI anteriormente mencionados, desde que expressamente previsto no instrumento convocatório.

Desta forma, é imperioso observar a celeridade e a efetividade do procedimento licitatório, o fazendo mediante a técnica procedimental da habilitação antecipada, que se materializa mediante análise primeira dos documentos exigidos a título de qualificação nos prismas: jurídico, econômico-financeiro, fiscal e trabalhista, técnico e outros exigidos no instrumento convocatório, de forma a habilitar para a fase competitiva do certame, apenas os licitantes regularmente habilitados em consonância com os termos editalícios.

Em assim sendo, torna-se cristalino que a adoção da **inversão de fases** nesta licitação se configura como instrumento hábil para otimização dos trabalhos, pois, levando em consideração os critérios da técnica, afasta a morosidade no que tange ao tempo que seria dispendido com o seguimento da sequência de atos estabelecidos no art. 51 da Lei n.º 13.303, de 30 de junho de 2016, uma vez que seria necessário analisar as propostas de preços e efetuar os lances verbais em caráter antecedente à habilitação técnica, que se mostra crivo inafastável para assegurar a futura contratação vantajosa para a Administração Pública.

Haja vista que as licitações realizadas por esta Empresa Pública destinam-se, segundo escopo do **art. 31** da Lei supra, *"a assegurar a seleção da proposta mais vantajosa, inclusive no que se refere ao ciclo de vida do objeto, e a evitar operações em que se caracterize sobrepreço ou superfaturamento, devendo observar os princípios da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da eficiência, da probidade administrativa, da economicidade, do desenvolvimento nacional sustentável, da vinculação ao instrumento convocatório, da obtenção de competitividade e do julgamento objetivo"*, justifica-se de forma indubitável a assertividade na escolha da **inversão de fases**, em virtude das peculiaridades técnicas acima mencionadas.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Os requisitos da contratação são definidos com base nas necessidades identificadas e nas melhores práticas do mercado. A plataforma de atendimento virtual deverá atender aos seguintes requisitos:

- a) **Integração nativas na plataforma com mensageiros da Meta Platforms Inc.:** A plataforma deverá ter integração nativas com mensageiros Meta Platforms Inc., e uso de APIs oficiais Mensageiros Meta Platforms Inc., WhatsApp Business, Facebook Messenger e Instagram Direct, permitindo o atendimento aos cidadãos por meio desses canais.
- b) **Agente de emulação humana:** A plataforma deverá incorporar um agente de emulação humana (chatbot) capaz de interagir com os usuários de forma natural e personalizada,



utilizando técnicas de Processamento de Linguagem Natural (PLN) e Machine Learning (ML).

- c) **Integração nativa com plataformas de IA generativa:** O agente de emulação humana deverá estar integrado a plataforma de forma nativa, às principais plataformas de IA generativa, como GPT-4, DialogFlow e Google Gemini, para ampliar sua capacidade de compreensão e geração de respostas e conter um perfil empresarial ativo em uma das empresas de IA
- d) **Dashboards de monitoramento em tempo real:** A plataforma deverá fornecer dashboards de monitoramento em tempo real, com indicadores de desempenho (KPIs) como tempo médio de atendimento, taxa de resolução, satisfação do cliente e volume de atendimentos.
- e) **Integração com ferramentas externas e mídias:** A plataforma deverá ser capaz de integrar-se com outras ferramentas e sistemas utilizados pela Administração Pública, como sistemas de CRM, ERP e bancos de dados por meio de suas APIs disponíveis na própria plataforma, além de permitir o envio de mensagens multimídia (imagens, vídeos, áudios e documentos).
- f) **Central de autossuporte:** A plataforma deverá oferecer uma central de autossuporte completa, com artigos, tutoriais, vídeos e FAQs, permitindo que os cidadãos encontrem respostas para suas dúvidas de forma autônoma.
- g) **Segurança e privacidade:** A plataforma deverá garantir a segurança e a privacidade dos dados dos cidadãos, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e outras normas aplicáveis.
- h) **Escalabilidade:** A plataforma deverá ser capaz de escalar para atender a um número crescente de usuários e demandas, sem comprometer o desempenho e a qualidade do serviço.
- i) **Disponibilidade:** A plataforma deverá garantir alta disponibilidade, com mecanismos de redundância e failover para evitar interrupções no serviço.

6. EXECUÇÃO DO SERVIÇO

6.1. O serviço deverá ser executado durante o período de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura do Contrato;

6.2. CONTRATANTE e CONTRATADA manterão os entendimentos necessários para a execução do serviço, sempre por intermédio da Amazonastur, que acompanhará e fiscalizará os trabalhos por meio de funcionário designado, que terá autoridade para exercer toda e qualquer ação de orientação geral, controle e fiscalização do serviço.

7. REQUISITOS PARA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

7.1. São requisitos para qualificação técnica: Apresentação de Atestado de Aptidão Técnica comprovando que a licitante executou serviços compatíveis em quantidade com o objeto licitado ou semelhante, devendo a comprovação ser feita por somatório de atestados para





comprovar a sua efetiva execução, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a boa e regular prestação de serviços similares ao objeto do Edital e seus anexos, em condições compatíveis de quantidades e prazos.

7.2. Com a finalidade de tornar objetivo o julgamento da documentação de qualificação técnica, considera(m)-se compatível (eis) o (s) atestado (s) que expressamente certifique(m) que o licitante já executou pelo menos 40% (quarenta por cento) das quantidades descritas na proposta de preços apresentada na licitação.

7.3. O licitante poderá apresentar tantos atestados de aptidão técnica quantos julgar necessários para comprovar que já executou objeto semelhante ao da licitação, destacando-se a necessidade desse (s) atestado (s) demonstrar (em) que o interessado forneceu anteriormente, pelo menos, 40% (quarenta por cento) da quantidade que estará propondo no certame.

7.4. No caso de pessoa jurídica de direito público, o (s) atestado (s) deverá (ão) ser assinado (s) pelo titular da pasta ou pelo responsável do setor competente do órgão.

7.5. A ausência de apresentação de atestado claro, legível e idôneo, conforme com este Edital, tendo em vista as características do objeto, é motivo de inabilitação, mediante decisão motivada do Pregoeiro.

7.6. No dia do certame será exigido a apresentação por meio de computadores, tablet, ipad ou afins, para comprovação de que a empresa licitante está apta para a prestação do serviço em comento, quando chamada a empresa deverá apresentar o que segue:

- Chatbots integrado a mensageiros Meta Platforms Inc.
- Business Manager (BM) Vinculada ao CNPJ com no mínimo 6 meses de verificação, e apresentar o histórico da BM.
- Conta de WhatsApp Verificada e Aprovada.
- Integração nativa com mensageiros Meta; Integração com APIs Oficiais da Meta; Integração nativa com Provedores Oficiais da Meta e Integração com Serviços de Envio de SMS.
- Vinculação ao Domínio da Contratada.
- Uso de API Oficial Própria ou Provedores Autorizados e inscritos no diretório de parceiros META.
- Capacidade Multicanal de Mensageria.
- Central de ajuda.
- Construtor de Fluxo e IA.
- Dashboard de Análise.
- Análise de Desempenho de Agentes Humanos.
- Possibilidade de Intervenção Humana.
- Aplicação de Webhooks de Entrada.
- Painel de Chat ao Vivo; Painel de Usuários Bot com aplicação de Etiquetas e Tags; Painel de Automação; Painel de Ferramentas; Painel para Listas de Transmissões.
- Gestor de Tarefas Integrado.
- Centro de IA para criação de Agentes de IA.
- Listas de Transmissão - WhatsApp Template.
- Acesso a Chaves de APIs via Plataforma.



- Business Manager veiculado ao CNPJ em pleno funcionamento com conta whatsapp Business, status de verificação da empresa “verificado”.
- Telefone integrado a BM com status de classificação de qualidade “Alta”.
- Gestão e Segmentação de Atendimentos por Setor.
- Confirmação pela “whatsapp Business” de que é um parceiro da empresa ou cliente registrado.
- Comprovar notificações de atualizações da whatsapp Business.

8. REALIZAÇÃO DA VISITA TÉCNICA

8.1. Encerrada a fase de lances verbais, dos melhores classificados deverão indicar local para, a título de diligência, ser realizada Inspeção Técnica, por comissão instituída para tal mister, em prazo a ser definido pela Comissão Interna de Licitação.

8.2. A realização de inspeção técnica tem como escopo averiguar se a licitante possui condições de tornar o objeto da licitação exequível, verificando o porte da operação e demais elementos que evidenciem a robustez da licitante.

8.3. Após o cumprimento da última diligência, haverá a reabertura da sessão no prazo a ser definido pela Comissão supra, para divulgação do resultado da inspeção técnica.

9. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

9.1. Será designada comissão para acompanhar e fiscalizar a execução do serviço;

9.2. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. Caberá a futura Contratada, sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades constantes neste Termo de Referência:

- Realizar todo atendimento de ocorrências de forma remota;
- Responder por todas as respostas realizadas através do sistema;
- Garantir a execução dos serviços, sem interrupção;
- Garantir pelo prazo total do contrato, a partir do aceite final da Contratante, todas as manutenções preventivas e corretivas, se assim, necessário, sem ônus para a Contratante, incluindo atualização dos softwares utilizados;
- Retirar o Pedido de Serviço e assinar o Termo de Contrato relativos ao objeto deste termo de referência;
- Iniciar a execução do objeto adjudicado, a partir do recebimento da Ordem de Serviço e assinatura do Termo de Contrato, conforme solicitação formal;



- g) Tomar todas as providências necessárias à fiel execução do objeto da licitação;
- h) Manter, durante o período de vigência contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Termo de Referência;
- i) Promover a execução do objeto dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;
- j) Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, atendendo prontamente a quaisquer reclamações;
- l) Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da AMAZONASTUR no tocante à execução dos serviços;
- m) Responder integralmente pelos danos causados, direta ou indiretamente à CONTRATANTE ou a seus bens, ou ainda a terceiros, decorrentes de sua culpa ou responsabilidade em razão da fiscalização ou do acompanhamento realizado pelo CONTRATANTE;
- n) Arcar com o ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenção, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus empregados ou prepostos, obrigando-se, outrossim, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do ajuste a ser firmado;
- o) Comunicar à Contratante, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas que antecede a data da execução dos motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação, sob pena de responsabilidade e sanções legais;
- p) Manter cadastro atualizado, durante o período de execução do contrato, telefone, fax e endereço eletrônico, devendo comunicar à Diretoria Administrativa e Financeira da AMAZONASTUR qualquer alteração de dados.
- q) Apresentar o programa de integridade, nos termos do art. 9º, da Lei Estadual nº 4.730, de 27 de dezembro de 2018.

11. DA OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. Caberá a AMAZONASTUR, sem prejuízo das demais disposições constantes neste Termo de Referência:

- a) Emitir a ordem de Serviço em favor da empresa vencedora da licitação e assinar o Termo de Contrato relativo ao objeto da licitação;
- b) Supervisionar a execução do objeto, exigindo presteza na execução e correção das falhas eventualmente detectadas, ato a ser executado por servidor nomeado pela autoridade competente, para exercer a função de fiscal/gestor do contrato;
- c) Aplicar as penalidades por descumprimento das regras estabelecidas neste Termo de Referência e no Termo de Contrato;
- d) Permitir o acesso do pessoal da CONTRATADA, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do objeto;
- e) Efetivar a liquidação da despesa, nos termos do art. 63 da Lei nº 4.320/64;



- f) Efetuar o pagamento devido pela execução do objeto, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas.
- g) A administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- h) Manter entendimentos constantes com a contratada de modo a proporcionar à contratada todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais.
- h. Notificar a contratada qualquer irregularidade constatada, diligenciando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos detectados, aplicando, se for o caso, sanções.
- e) Efetivar a liquidação da despesa, nos termos do art. 63 da Lei nº 4.320/64;
- i) Efetuar o pagamento devido pela execução do objeto, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas.

12. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Os contratos devem conter cláusulas com sanções administrativas a serem aplicadas em decorrência de atraso injustificado na execução do contrato, sujeitando o contratado a multa de mora, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato.

12.1.1. A multa a que alude este artigo não impede que a empresa pública ou a sociedade de economia mista rescinda o contrato e aplique as outras sanções previstas nesta Lei.

12.1.2. A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia do respectivo contratado.

12.1.3. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela empresa pública ou pela sociedade de economia mista ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

12.2. Em caso de inexecução total ou parcial do contrato a empresa pública ou sociedade de economia mista poderá, garantida a prévia defesa, conforme a Lei n.º 13.303/2016, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

12.2.1. Advertência;

12.2.2. Multa, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato;

12.2.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a entidade sancionadora, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

12.2.4. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o Contratado pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela empresa pública ou pela sociedade de economia mista ou cobrada judicialmente.

12.2.5. As sanções previstas nos subitens **12.2.1.** e **12.2.3** poderão ser aplicadas juntamente com a do subitem **12.2.2.**, devendo a defesa prévia do interessado, no processo, ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias úteis.



12.1.6. As sanções previstas no subitem **12.2.3.** poderão também ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que:

- a)** tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- b)** tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- c)** demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a empresa pública ou a sociedade de economia mista em virtude de atos ilícitos praticados.

13. PAGAMENTO

13.1. O pagamento será realizado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da liquidação da despesa, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

13.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

13.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, constatada mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais.

13.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

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

13.6. Antes de empenho e liquidação da nota supracitada, será realizada consulta tanto aos sítios eletrônicos competentes, para fins de realização de validação das certidões apresentadas pela contratada, com vistas a verificação da manutenção das condições de habilitação exigidas no Termo de Referência.

13.7. Constatada a existência de irregularidades, será providenciada a notificação da Contratada, por escrito, para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

13.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

13.9. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurando à contratada a ampla defesa.



13.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação.

13.11. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

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

13.12.1.A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006. Não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

14. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

14.1. Em observância as normas insculpidas na Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais-LGPD), ficam cientes os participantes deste certame que é permitida a Administração Pública, o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres ou correlatas ao objeto deste procedimento licitatório.

14.2. O tratamento de dados pessoais pelas pessoas jurídicas de direito público referidas no parágrafo único do [art. 1º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 \(Lei de Acesso à Informação\)](#), deverá ser realizado para o atendimento de sua finalidade pública, na persecução do interesse público, com o objetivo de executar as competências legais ou cumprir as atribuições legais do serviço público, desde que:

- a) sejam informadas as hipóteses em que, no exercício de suas competências, realizam o tratamento de dados pessoais, fornecendo informações claras e atualizadas sobre a previsão legal, a finalidade, os procedimentos e as práticas utilizadas para a execução dessas atividades, em veículos de fácil acesso, preferencialmente em seus sítios eletrônicos;
- b) seja indicado um encarregado quando realizarem operações de tratamento de dados pessoais, nos termos do art. 39 da Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais-LGPD) ([Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019](#)) [Vigência](#)

14.3. As empresas públicas e as sociedades de economia mista que atuam em regime de concorrência, sujeitas ao disposto no art. 173 da Constituição Federal, terão o mesmo tratamento dispensado às pessoas jurídicas de direito privado particulares, nos termos desta Lei.



14.4. As empresas públicas e as sociedades de economia mista, quando estiverem operacionalizando políticas públicas e no âmbito da execução delas, terão o mesmo tratamento dispensado aos órgãos e às entidades do Poder Público.

15. IMPEDIMENTOS A PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO E CONTRATAÇÃO

15.1. Nos termos do art. 38 da Lei Federal n.º 13.303/2016, estará impedida de participar de licitações e de ser contratada pela empresa pública ou sociedade de economia mista a empresa:

- a) Cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado de empresa pública ou sociedade de economia mista contratante;
- b) Suspensa pela empresa pública ou sociedade de economia mista;
- c) Declarada inidônea pela União, por Estado, pelo Distrito Federal ou pela unidade federativa a que está vinculada a empresa pública ou sociedade de economia mista, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
- d) Constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- e) Cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- f) Constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- g) Cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- h) Que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea;

15.2. A empresa licitante se obriga, a observar e cumprir rigorosamente todas as leis cabíveis, e com especial atenção as leis anticorrupção, Lei Federal nº.12.846 de 1º de agosto de 2013 e Lei Estadual (Am) nº 4.730 de 27 de dezembro de 2018, e legislação brasileira contra a lavagem de dinheiro.

15.3. É vedado ainda:

- a) A contratação do próprio empregado ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;
- b) A participação de licitante que tenha relação de parentesco, até o **terceiro grau civil**, com: dirigente de empresa pública ou sociedade de economia mista, empregado de empresa pública ou sociedade de economia mista cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação, autoridade do ente público a que a empresa pública ou sociedade de economia mista esteja vinculada;
- c) A participação de empresa cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a respectiva empresa



pública ou sociedade de economia mista promotora da licitação ou contratante há menos de 12 (doze) meses.

16. CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

O cronograma de desembolso será executado conforme as demandas da Amazonastur.

17. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Este Termo de Referência fundamenta-se no art.28 da Lei Federal n.º 13.303, de 30 de junho de 2016, Regulamento Interno de Licitações e Contratos – RILC/AMAZONASTUR, de 15 de janeiro de 2024, e legislação em vigor.

18. DATA E ASSINATURAS

Manaus, 25 de abril de 2025.

Elaborado:

Lara Karen Leão Alencar
Gerente

Revisado:

Lena Emmanuelle Moreira Pampolha
**Diretora de Departamento do
Desenvolvimento do Turismo**

Aprovado:

Ian Henderson Carmo Ribeiro
Presidente

