

**INSTRUMENTO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 26/2026**  
**PREGÃO ELETRONICO Nº. 108/2025**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº. 19201/2025**  
**SECRETARIA GESTORA: SECRETARIA DE GOVERNO.**

Contrato de fornecimento contínuo que entre si celebram a **MUNICÍPIO DE CARAPICUÍBA** e a Empresa **MULTLEADS INTELIGÊNCIA DE SERVIÇOS VIRTUAIS LTDA.** na forma abaixo:

**CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CARAPICUÍBA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 44.892.693/0001-40, sito Rua Joaquim das Neves nº. 211 - Vila Caldas - Carapicuíba - SP, neste ato representado pelo Prefeito Senhor (a) **José Roberto da Silva**, portador do RG nº. 15.256.945-5 e CPF nº. 015.146.358-10 e a Secretaria de Governo Secretária Adjunta Senhor (a) **Sabrina Rodrigues Machado**, portador (a) do RG n.º 34.068.966-3 e do CPF n.º 345.341.458-61.

**CONTRATADA: MULTLEADS INTELIGÊNCIA DE SERVIÇOS VIRTUAIS LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 18.076.453/0001-67, estabelecida à Rua Almeida Torres, n.º 141, apto 93 Bloco B, Aclimação, na cidade de São Paulo – SP, Telefone (11) 97072-3423, legalmente aqui representada na forma de seu Contrato Social e alterações subsequentes e pelo (a) Senhor (a) **Natan David de Brito Diglio**, brasileiro, solteiro, maior, empresário, portador da cédula de identidade CNH n.º 02301711099 e do CPF/MF n.º 262.864.548-16.

**CLÁUSULA PRIMEIRA**  
**DO OBJETO DO CONTRATO**

**1.1** O presente contrato tem por objeto a contratação de empresa para prestação de serviços de envio de mensagens eletrônicas, nas especificações e na documentação, através do edital do Pregão supra.

**1.2** Deverão ser observadas as especificações e condições de fornecimento do material constantes do Termo de Referência – Anexo I, parte integrante deste edital.

**CLÁUSULA SEGUNDA**  
**DAS ENTREGAS DOS MATERIAIS**

**2.1.** A execução do serviço desta licitação deverá ser iniciada no prazo de até 30 (Trinta) dias corridos, após a emissão da ordem de serviço, em conformidade com o Termo de Referência em atendimento a Secretaria de Governo.

**CLÁUSULA TERCEIRA**  
**DO PREÇO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**3.1** O valor total da presente contratação é de **R\$ 405.000,00** (Quatrocentos e cinco mil reais).

**3.2** Todos os custos e despesas necessários à correta execução do ajuste estão inclusos no preço, inclusive os referentes às despesas trabalhistas, previdenciárias, impostos, taxas, emolumentos, em conformidade com o estatuído no Edital e seus Anexos, constituindo a única remuneração devida pela CONTRATANTE à CONTRATADA.

**3.3** As despesas serão suportadas com os recursos classificados na dotação orçamentária SEGOV nº 03.01.04.122.00002.3.3.90.39.99.79 - (Elemento 39 – Serviço).

#### **CLÁUSULA QUARTA DA VIGÊNCIA**

**4.1.** O presente terá sua vigência iniciada a partir da ordem de serviço expedida pela Secretaria de Governo, permanecendo em vigor por 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado conforme Lei vigente.

**4.2.** Para a presente contratação não haverá reajuste dos preços, se houver prorrogação de prazo, a partir do 12º mês os preços poderão ser reajustados com base na variação anual do IPCA ou outro que venha substituí-lo, tendo como data base a data da proposta de preço.

#### **CLÁUSULA QUINTA DO PRAZO E CONDIÇÃO DOS SERVIÇOS**

**5.1.** A contratada deverá iniciar a execução do objeto da licitação em até 30 (trinta) dias corridos, a partir da emissão da ordem de serviço, em conformidade com o Termo de Referência em atendimento a Secretaria de Governo.

**5.2.** A Contratada deverá responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes ao serviço executado por seus empregados.

**5.3.** A Contratada obriga-se a manter durante toda execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório.

**5.4.** A Contratada obriga-se a reparar, corrigir, refazer ou substituir às suas expensas e imediatamente, o objeto do contrato, segundo as especificações determinadas, desde que se constatem vícios defeitos ou incorreções resultantes da má execução do serviço.

**5.5.** A Contratada será responsável por todo e qualquer dano a que der causa por conta do objeto contratado, a ela competindo, exclusivamente, indenizar os prejuízos causados à Contratante ou a outrem.

#### **CLÁUSULA SEXTA DAS OBRIGAÇÕES**

**6.1.** Constituem obrigações da CONTRATADA;

**6.2.** Cumprir dentro, dos prazos estabelecidos, as obrigações assumidas;

**6.3.** Atender à solicitação feita pela Secretaria de Governo, no prazo de até 30 (Trinta) dias corridos, a contar da data de expedição da Ordem de Serviço.

**6.4.** Responsabilizar-se pelo transporte, de seu estabelecimento até o local determinado, sem ônus para o CONTRATANTE.

**6.5.** Substituir imediatamente, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto contratual em que se verificarem defeitos, quebra, vícios, adulterações ou incorreções.

**6.6.** Responsabilizar-se pelos encargos decorrentes do cumprimento das obrigações supra mencionada, bem como pelo recolhimento de todos os impostos, taxas, tarifas, contribuições ou

emolumentos federais, estaduais e municipais, que incidam ou venham incidir sobre o objeto deste contrato, bem como apresentar os respectivos comprovantes, quando solicitado pela Prefeitura do Município de Carapicuíba.

**6.7.** Responsabilizar-se pelos danos causados ao Município de Carapicuíba ou a terceiros, por ato de seus empregados ou prepostos.

### **CLÁUSULA SÉTIMA DAS PENALIDADES**

**7.1** Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a contratada que:

**7.2** Der causa à inexecução parcial do contrato;

**7.3** Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

**7.4** Der causa à inexecução total do contrato;

**7.5** Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

**7.6** Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato,

**7.7** Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

**7.8** Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013. 13.2. Serão aplicadas à contratada que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

**7.9** Advertência, quando a contratada der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

**7.10** A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas aos subitens 8.2, 8.3, 12.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos;

**7.11** O atraso na entrega do objeto da licitação sujeitará a Contratada à multa de mora de 0,5% (meio por cento) do valor da parcela em atraso, por dia, até o 15º (décimo quinto) dias de atraso, após será considerada inexecução parcial do contrato.

**7.12** O não atendimento e observância do solicitados pela Administração, ou ainda a não realização da entrega ou desacordo com as especificações constante do edital ou em níveis de qualidade inferior ao especificado no contrato sujeitará a Contratada a multa no valor de 10 (dez por cento) do valor constante da Autorização do Fornecimento, sem prejuízo da complementação de quantidade e/ou substituição do material, e demais sanções aplicáveis.

**7.13** Nos casos de reincidência em inadimplemento apenados por 03 (três) vezes no mesmo instrumento contratual ou de ato jurídico análogo, bem como as faltas graves de impliquem a rescisão unilateral do contrato ou instrumento equivalente sujeitará a Contratada a suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com esta Prefeitura, pelo prazo de até 05 (cinco) anos.

**7.14** As sanções de suspensão e declaração de inidoneidade poderão ser aplicadas juntamente com as sanções de multa.

**7.15** Para aplicação das penalidades descritas acima será instaurado procedimento administrativo específico, sendo assegurado ao particular o direito ao contraditório e ampla defesa, com todos os meios a eles inerentes.

**7.16** As multas são independentes e não eximem a Contratada da plena execução do objeto do contrato.

**7.17** As penalidades aqui previstas são autônomas e suas aplicações cumulativas, serão regidas pela Lei nº 14.133, de 2021 e alterações subsequentes.

**7.18** As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras.

**7.19** O prazo para pagamento de multas será de 03 (três) dias úteis, a contar da intimação da infratora, sob pena de inscrição do respectivo valor como dívida ativa, sujeitando-se a devedora ao competente processo judicial de execução.

#### **CLÁUSULA OITAVA DA RESCISÃO**

**8.1.** Operar-se-á de pleno direito à rescisão de contrato, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo das penalidades previstas na cláusula anterior, quando ocorrerem às hipóteses enumeradas na 14.133/2021.

#### **CLÁUSULA NONA REGIME LEGAL E CLÁUSULAS COMPLEMENTARES**

**9.1** O presente contrato rege-se, basicamente, pelas normas substanciais da Lei 14.133/2021 e suas modificações supervenientes, complementando suas cláusulas, pelas normas contratuais constantes no Edital do **Pregão Eletrônico supra** que fazem parte integrante deste instrumento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA DA ALTERAÇÃO**

**10.1** O presente contrato poderá ser alterado, nos casos previstos nos art. 124 da Lei 14.133/2021, por meio de termo aditivo, devidamente justificado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA DA DOCUMENTAÇÃO**

**11.1.** A CONTRATADA se obriga a manter durante a execução do contrato, em observância as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital deste processo.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA DOS CASOS OMISSOS**

**12.1.** Os casos omissos serão resolvidos em conformidade com a Lei Federal nº 14.133/2021 no que couber.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA  
DO FORO**

**13.1.** O foro do presente instrumento é o desta Comarca de Carapicuíba/SP, com expressa renúncia a qualquer outro que tenham ou venha ter as partes contratantes, por privilegiados que possa ser.

**13.2.** E por estarem justas e contratadas, as partes firmam o presente contrato em 3 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo qualificadas, que também leram e assinam, para fins de direito.

Carapicuíba, 08 de maio de 2026.

---

**MUNICÍPIO DE CARAPICUÍBA**

José Roberto da Silva  
Prefeito

---

**MUNICÍPIO DE CARAPICUÍBA**

Sabrina Rodrigues Machado  
Secretária Adjunta de Governo

---

**MULTLEADS INTELIGÊNCIA DE SERVIÇOS  
VIRTUAIS LTDA**

Natan David de Brito Diglio  
Contratada

Testemunhas:

Nome: \_\_\_\_\_ RG: \_\_\_\_\_  
Nome: \_\_\_\_\_ RG: \_\_\_\_\_

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

### **APRESENTAÇÃO**

Este Termo de Referência tem por objetivo apresentar as especificações e detalhamento dos serviços de envio de mensagens eletrônicas (possibilitando envio de texto, imagem, links, gif e vídeos até 15 megabytes), compreendendo plataforma de disparo e transmissão de mensagens para celulares via WhatsApp, gerenciamento de disparos e suporte técnico, para atendimento contínuo das necessidades da Prefeitura Municipal de Carapicuíba/SP, conforme especificações técnicas contidas neste documento.

### **DA JUSTIFICATIVA**

A prefeitura disponibiliza informações dos mais diversos temas, como por exemplo o Diário Oficial que notifica leis, decretos, portarias, resoluções, concursos, entre outros, além de realizar inúmeras ações de interesse público e na prestação de serviços aos munícipes, tais como campanhas de vacinação, conscientização de temas de saúde pública, limpeza, segurança, etc.

Quanto mais pessoas tem acesso as informações, mais efetivas são as ações trazendo benefícios para toda comunidade, por isso, se faz necessário criar e utilizar os mais diversos canais de comunicação com os munícipes.

Diante da impossibilidade da empresa contratada cumprir a obrigação contratual principal referente à plataforma de disparo de mensagens via WhatsApp, o contrato vigente será encerrado. Dessa forma, justifica-se a abertura de um novo processo licitatório, com o objetivo de contratar uma nova solução tecnológica que atenda às necessidades da Administração e assegure a continuidade da comunicação com a população.

### **1 . DO OBJETO**

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de envio de mensagens eletrônicas (possibilitando envio de texto, imagem, links e gif), compreendendo plataforma de disparo e transmissão de mensagens para celulares via WhatsApp, gerenciamento de disparos e suporte técnico, para atendimento contínuo das necessidades da Prefeitura Municipal de Carapicuíba/SP.

A plataforma compreende o disparo e transmissão de mensagens ilimitadas, Campanhas, SMS e Status para celulares cadastrados, na quantidade estimada, com gerenciamento de disparos, resposta automática, disponibilidade de uma posição de atendimento (PA) e suporte técnico, nas condições e especificações descritas neste Termo de Referência e seus Anexos.

I.O objeto compreenderá:

Item	Descrição	Unidade de Medida	Quantidades Estimadas
1	paros de mensagens eletrônicas via WhatsApp	plataforma, com no máximo 15.000 (quinze) mil telefones cadastrados	09 (nove) plataformas.

Tabela 1 Escopo do serviço

1. A CONTRATANTE não se obriga à contratação e ao pagamento do quantitativo total estimado previsto acima, mas somente com aqueles efetivamente realizados e comprovados por meio dos relatórios mensais a serem emitidos pela CONTRATADA, para fins de pagamento pela CONTRATANTE.
2. O valor estimado será por PLATAFORMA de usuários.
3. A CONTRATANTE prevê o gerenciamento de até 135.000 (cento e trinta cinco mil) contatos, sendo necessário a contratação de 09 (nove) plataformas distintas, que serão ativadas de forma gradativa, de acordo com a necessidade:

Plataforma	Contatos
1	De 1 a 15.000
2	15.001 a 30.000
3	30.001 a 45.000
4	45.001 a 60.000
5	60.001 a 75.000
6	75.001 a 90.000
7	90.001 a 105.000
8	105.001 a 120.000
9	120.001 a 135.000

## 2. DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

**A.** Migração das plataformas já existentes;

**B.** Envio de mensagens eletrônicas de texto, imagens, link e gifs via WhatsApp, para aparelhos móveis sem restrição a qualquer das operadoras de telefonia celular do Brasil, habilitadas a operar para o Estado de São Paulo;

**C.** Capacidade de disparo escalável;

**D.** Realização de várias campanhas simultaneamente;

**E.** Disponibilização de recurso customização/personalização da mensagem a ser enviada ao destinatário final;

- F.** Uso da Plataforma WEB para cadastro de Templates (HSM);
- G.** As mensagens poderão ser enviadas via mensagens Short Message Service (SMS) ou qualquer outra tecnologia disponível no mercado, observadas as devidas licenças dos provedores e que atendam as necessidades dos munícipes;
- H.** Disponibilização de 5 SENDER ID (personalizada com logotipo e domínio);
- I.** A disponibilidade do serviço deverá ser de 24 horas por 7 dias na semana;

**J.** A CONTRATADA deverá proporcionar os meios para que as mensagens originadas pelo CONTRATANTE sejam encaminhadas aos telefones celulares definidos como destinatários, da localidade do Estado de São Paulo, e independentemente da operadora de telefonia;

**I.** O envio das mensagens se dará por meio de solução web de mensagens a ser disponibilizada pela CONTRATADA em ambiente próprio.

**K.** Os serviços disponibilizados deverão permitir:

- I. Reservar 5 (cinco) large account exclusivos ao CONTRATANTE;
- II. Enviar mensagens individuais ou em lote de forma instantâneas ou agendadas para os telefones celulares definidos pelo CONTRATANTE;
- III. Receber mensagens dos telefones celulares pela plataforma com possibilidade de serem identificadas, processadas e respondidas conforme a necessidade de negócio aplicado à interface cliente da CONTRATANTE;
- IV. Disponibilizar tecnologia para envio de respostas automáticas e personalizadas através de CHAT BOT;
- V. Armazenamento e fácil acesso a todo o histórico de interações;
- VI. Disponibilizar tecnologia para conexão de uma posição de atendimento (PA);
- VII. Gestão de Opt In e Opt Out;
- VIII. As interações considerarão a large account e palavras chaves para o processamento das mensagens encaminhadas pelos usuários e as possíveis respostas;
- IX. Realização de pesquisas por meio de respostas alfanuméricas dos contatos à mensagem encaminhada;
- X. Cadastrar números de aparelhos móveis aptos a receberem mensagens por meio do serviço contratado de forma individual ou utilizando a importação de arquivo no formato Excel (xlsx, xls), texto (txt) ou csv;
- XI. Enviar mensagens com confirmação de recebimento;
- XII. Gerenciar usuários de sistemas e acessos aos grupos;
- XIII. Criar e gerenciar grupos de usuários da solução de envio de mensagens;
- XIV. Criar e gerenciar grupos de destinatários das mensagens;
- XV. Definir a priorização de envio de mensagens a partir dos grupos definidos;
- XVI. Controlar o recebimento de mensagens enviadas por número do aparelho móvel detalhando o status de entrega das mensagens em cada etapa;
- XVII. Controlar o recebimento de mensagens enviadas por grupo de destinatários detalhando o status de entrega das mensagens em cada etapa;
- XVIII. Acessar o serviço via Web, por meio de login e senha individual por operador.
- XIX. Enviar mensagens de forma instantânea ou agendada/programada;
- XX. Permitir consulta dos envios, de forma individualizada por período, entidade, usuário e número, considerando, no resultado da consulta, o histórico e o respectivo status dos envios e recebimentos.
- XXI. Para cada mensagem enviada, a Contratada deverá apresentar os recibos de entrega à operadora e entrega ao destinatário final (aparelho telefônico), contendo os status (entregue, não entregue e expirado) com os respectivos horários.
- XXII. Envio de mensagens em quantidade ilimitada aos telefones cadastrados, sem limitação diária ou mensal;
- XXIII. Registrar, rastrear e gerar relatórios de todas as transmissões efetuadas com informações sobre a origem (grupos), destino, data e hora de envio e indicadores de recebimento ou não pelo terminal;

**L.** Garantir o sigilo e a confidencialidade das mensagens trafegadas em seus sistemas responsáveis pelos serviços.

**M.** Os serviços disponibilizados deverão:

- I. Possuir interface em português (Brasil);
- II. Ser compatível com os navegadores Internet: Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome em suas versões atuais.

**N.** Visando a segurança da informação, a CONTRATADA deverá seguir os critérios apresentados no ANEXO 1 – Cláusulas de Segurança de Informações, deste Termo de Referência.

- I. Prover infraestrutura com redundância do serviço mantendo a continuidade dos serviços.
- II. A Solução deverá atender aos padrões de aderência às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelo Padrão ePING;
- III. Interface de comunicação e integração de sistemas da CONTRATANTE por meio de Webservice (XML/SOAP) e/ou (JSON/REST) interface web para upload de arquivos de lote. métrica de “Número de Registros Processados” e “Número de Atributos Processados”, para a Será utilizada a medição dos esforços correspondente às demandas de serviço, com vistas à respectiva autorização da CONTRATANTE para o início e para o faturamento de cada serviço.

**O.** Entrega de relatórios

- I. Emissão de, no mínimo, os seguintes relatórios com granularidade diária.
  2. Relatório consolidado contendo, no mínimo:
    - a. Entidade;
    - b. Usuário/Sistema;
    - c. Quantidade de mensagens enviados/recebidos;
    - d. Quantidade de mensagens efetivamente entregues/disponibilizado;
    - e. Quantidade de mensagens que tiveram cliques em links disponibilizados;
    - f. Registro do chamado ou abertura da OS para solucionar a falha;
    - g. Registro da solução da indisponibilidade do serviço;
    - h. Tempo total de disponibilidade da solução;
    - i. Registro do chamado ou abertura da OS para solucionar a falha;
    - j. Registro da solução da indisponibilidade do serviço.
  - II. Relatórios por Entidade, tipo de público, tipo de campanha;
  - III. Relatórios com quantitativo de mensagens enviadas pelo CONTRATANTE, com os status de recebimento;
  - IV. Relatório de envio da empresa CONTRATADA para operadora e status de recebimento;
  - V. Relatório de envio de mensagens da operadora para os terminais com status de recebimento ou não da mensagem;
  - VI. Visualização e Exportação de dados por filtros por períodos, Entidade, usuário, número e status das mensagens e exportação dos mesmos nos formatos CSV, HTML, PDF, XML e JSON. Os dados mínimos esperados são:
    1. Dados da operadora;
    2. Data de envio;
    3. Entidade;
    4. Usuário/Sistema;
    5. Data de recebimento pela contratada;
    6. Data de recebimento pela operadora;
    7. Data e hora de recebimento de mensagens pelo terminal;
    8. Status de recebimento;
    9. Mensagem recebida;
    10. Mensagem clicada (Link).
  - VII. A CONTRATADA deverá disponibilizar interface WEB para a visualização dos relatórios e exportação dos mesmos;
- P.** Do Suporte Técnico

I. A CONTRATADA disponibilizará os itens abaixo relacionados para atendimento e suporte técnico ao CONTRATANTE:

1. Serviço telefônico (número local de Carapicuíba, 0800 ou gratuito), que deverá estar disponível, a partir da data de habilitação dos serviços;
  2. Caixa postal eletrônica (e-mail);
  3. Site (web) específico com SAC.
- II. O Suporte operacional deverá atender 24 horas por 7 dias;

GRAVIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZOS DE SOLUÇÃO
NÃO CRÍTICO	Dúvidas ou incidentes que comprometem o serviço, mas não o tornam indisponível.	Até 24 HORAS
CRÍTICO	Incidentes que tornam indisponível o serviço.	Até 2 HORAS

III. Para efeito do Termo de Referência considera-se prazo de solução, o prazo em que o chamado deverá ser encerrado, com a solução da dúvida, do incidente ou do problema.

IV. Os prazos para solução serão contados a partir do registro do chamado pelo CONTRATANTE.

**Q.** Caso a CONTRATADA não cumpra as obrigações constantes do quadro abaixo, será aplicada multa no percentual correspondente, incidente sobre o valor estimado do contrato. A cobrança da penalidade poderá ser cumulativa, se a empresa deixar de atender mais de um item, sendo o valor das penalidades aplicadas descontados pela CONTRATANTE do montante a ser pago ou da garantia de execução contratual, respeitando os seguintes percentuais:

Evento	Falha/deficiência	Percentual de penalidade
I	Dúvidas ou incidentes que comprometem o serviço, mas não o tornam indisponível, além do prazo de solução de 24 horas.	0,01% por hora
II	Incidentes que tornam indisponível o serviço, além do prazo de solução de 2 horas.	0,02% por hora

### **3. DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

- a. O Pagamento será devido mensalmente pela quantidade de plataformas efetivamente utilizadas no disparo de mensagens;
- b. Cada Plataforma terá capacidade de gerenciamento de até 15.000 (quinze) mil contatos, que terão entregue/disponibilizados mensagens, em quantidade ilimitada, durante o período de vigência do contrato.
- c. Não será admitida a solicitação de nova plataforma, enquanto não atingir o efetivo cadastramento de 15.000 (quinze mil) contatos por plataforma.

d. Os valores para pagamento à CONTRATADA, que irão constar da Nota Fiscal de serviços, deverão atender ao disposto neste Termo de Referência.

e. Todas as despesas decorrentes da execução deste contrato, bem como impostos, taxas e encargos trabalhistas, serão de responsabilidade da CONTRATADA, e deverão compor o preço ofertado na proposta de preços.

#### **4. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**A.** Caberá a CONTRATADA:

I. Disponibilizar solução para suportar o envio de mensagens para todas as operadoras de telefonia móvel celular que atuam no território do Estado de São Paulo. A CONTRATADA deverá proporcionar os meios para que as mensagens originadas da CONTRATANTE sejam encaminhadas aos telefones celulares definidos.

II. O serviço deverá permitir o envio e o recebimento de mensagens via WhatsApp, sem garantia de consumo mínimo, conforme definições estabelecidas na Especificação Técnica deste Termo de Referência.

**B.** A CONTRATADA deverá:

I. Possuir um mecanismo de envio de mensagem para celular;

II. Permitir a rastreabilidade de mensagens enviadas, ou seja, verificar o status de cada mensagem permitindo, inclusive, a identificação do motivo do não envio;

**C.** Quanto à integração da solução, o serviço deverá ser acessado:

I. Por meio de portal web, que deverá permitir o envio de mensagens, além do monitoramento e da administração das transmissões efetuadas, mediante login e senha fornecidos pela CONTRATADA, para as pessoas indicadas pelo CONTRATANTE;

II. Quanto à interface, a CONTRATADA deverá disponibilizar um portal web, acessível pela internet, para que os usuários e administradores do serviço – por parte da CONTRANTE – possam, no mínimo:

III. Enviar mensagens de texto, áudio, vídeos, links e GIF;

IV. Efetuar o cadastramento dos usuários que receberão mensagens;

V. Criar grupos de envio e associá-los aos usuários cadastrados, dentro da plataforma;

VI. Visualizar e exportar relatórios de utilização.

#### **5. DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE**

**A.** A CONTRATADA compromete-se a:

I. Não utilizar as marcas da CONTRATANTE ou qualquer material desenvolvido para seus produtos e programas, exceto os dados dos clientes a que tenha acesso no decorrer das atividades inerentes a este contrato, em ações desenvolvidas pela CONTRATADA fora do âmbito de atuação desse contrato.

II. Tratar todas as informações a que tenha acesso em função do presente contrato em caráter de estrita confidencialidade, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o acesso, seja por ação ou omissão, a qualquer terceiro.

III. Manter, por si, por seus prepostos e contratados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos em decorrência deste contrato, sobretudo quanto à estratégia de atuação da CONTRATANTE.

IV. Cumprir as CLAUSULAS DE SEGURANÇA DE INFORMAÇÕES, conforme constante no ANEXO 1 deste Termo de Referência;

V. Responsabilizar-se pela divulgação não autorizada ou pelo uso indevido de qualquer informação pertinente ao CONTRATANTE;

V. O Suporte segundo nível em dias úteis, horário comercial.

VI. Os serviços de Suporte Técnico deverão abranger a solução de dúvidas sobre operação e

integração de todos os serviços relacionados ao envio das mensagens e serão realizados através da abertura de chamados, das formas especificadas no item acima.

VII. A partir da abertura dos chamados a CONTRATADA terá de acordo classificação de urgência, diferentes prazos para solução das dúvidas, incidentes ou problemas identificados, conforme relacionado na tabela abaixo:

## **6. TÉCNICA**

**A.** Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, por meio da apresentação de 1 (um) ou mais atestados, fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, de que já prestou ou presta satisfatoriamente pelo menos, serviço de envio de mensagens eletrônicas, com características compatíveis ou similares com as especificações contidas no Termo de Referência. O(s) atestado(s) deverá(o) ser datado(s) e assinado(s) e deverá(o) conter informações que permitam a identificação correta da contratante e do prestador do serviço, tais como:

Nome, CNPJ e endereço do emitente do Atestado;

Nome, CNPJ e endereço da empresa que prestou o serviço ao emitente;

Valor e período da contratação;

Data de emissão do atestado ou da certidão; e

Identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce junto à emitente).

## **7. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL**

**A.** Toda a documentação gerada na prestação dos serviços (relatórios, dados, informações), na forma impressa ou em meio digital é de inteira e exclusiva propriedade do CONTRATANTE, devendo ser mantido o sigilo sobre as mesmas, conforme art. 87, da Lei nº 9.610/98 que, altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

## **8. GESTÃO DO CONTRATO**

**A.** A gestão do contrato será realizada pela Secretaria Municipal de Governo.

## **9. DO PRAZO DE VIGÊNCIA**

**A.** O prazo de vigência será de 12 (doze) meses, contados da emissão da Ordem de Serviços, podendo ser prorrogado, nos termos da lei, por iguais e sucessivos períodos.

**B.** A execução do objeto licitado deverá ser iniciada em até 30 (trinta) dias corridos, a partir da emissão da ordem de serviço emitido pela Secretaria Municipal de Governo.

**C.** Em caso de descontinuação do serviço e/ ou encerramento de contrato a CONTRATADA deverá manter disponíveis os contatos cadastrados e ativos de propriedade da CONTRATANTE pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, a fim de possibilitar a migração das informações de forma colaborativa entre CONTRATADA e CONTRATANTE.

**D.** Após prazo de manterimento e colaboração de migração a CONTRATADA compromete-se em descartar os dados e ativos de propriedade da CONTRATANTE mediante termo de aceite de transferência completa ou concluída.

**PROPOSTA**

**PE 108/25**

Item	Discriminação	Quant.	Un.	Valor Mensal	Valor total Anual
1	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de envio de mensagens eletrônicas (possibilitando envio de texto, imagem, links e gif), compreendendo plataforma de disparo e transmissão de mensagens para celulares via WhatsApp, gerenciamento de disparos e suporte técnico, para atendimento contínuo das necessidades da Prefeitura Municipal de Carapicuíba/SP.  <b><u>CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA</u></b>	1	Serv	R\$ 33.750,00	R\$ 405.000,00
<b>TOTAL</b>					<b>R\$ 405.000,00</b>

-

## TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

**CONTRATANTE: MUNICÍPIO DE CARAPICUÍBA**

**CONTRATADO: MULTLEADS INTELIGÊNCIA DE SERVIÇOS VIRTUAIS LTDA.**

**TERMO DE ATA N.º: 26/2026**

**OBJETO: Contratação de empresa para prestação de serviços de envio de mensagens eletrônicas.**

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

### **1. Estamos CIENTES de que:**

a) O ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;

b) Poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;

c) Além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://doe.tce.sp.gov.br/>), em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;

d) As informações pessoais dos responsáveis pela contratante e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº 01/2024, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);

e) É de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

### **2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:**

a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;

b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

Carapicuíba, 08 de maio de 2026.

### **AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:**

Nome: **José Roberto da Silva**

Cargo: Prefeito

CPF: 015.146.358-10

Assinatura: \_\_\_\_\_

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

Nome: **José Roberto da Silva**  
Cargo: Prefeito  
CPF: 015.146.358-10

Assinatura: \_\_\_\_\_

**RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:**

**Pelo contratante:**

Nome: **José Roberto da Silva**  
Cargo: Prefeito  
CPF: 015.146.358-10

Assinatura: \_\_\_\_\_

Nome: **Sabrina Rodrigues Machado**  
Cargo: Secretária adjunta de Governo  
CPF: 345.341.458-61

Assinatura: \_\_\_\_\_

**Pela contratada:**

Nome: **Natan David de Brito Diglio**  
Cargo: Sócio Administrador  
CPF: 265.864.548-16

Assinatura: \_\_\_\_\_

**ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:**

Nome: **Sabrina Rodrigues Machado**  
Cargo: Secretária Adjunta de Governo  
CPF: 345.341.458-61

Assinatura: \_\_\_\_\_

**GESTOR(ES) DO CONTRATO:**

Nome: **Sabrina Rodrigues Machado**  
Cargo: Secretária Adjunta de Governo  
CPF: 345.341.458-61

Assinatura: \_\_\_\_\_

**DEMAIS RESPONSÁVEIS (\*):**

Tipo de ato sob sua responsabilidade: Fiscalizar Contrato

Nome: **Lauriane Farias Cruz**

Cargo: Assessora

CPF: 438.089.368-51

Assinatura: \_\_\_\_\_

**PREGOEIRA:**

Nome: **Eidmar Carnuta da Silva Luz**

Cargo: Auxiliar Administrativo

CPF: 305.950.748-12

Assinatura: \_\_\_\_\_

---

(\*) - O Termo de Ciência e de Notificação deve identificar as pessoas físicas que tenham concorrido para a prática do ato jurídico, na condição de ordenador da despesa; de partes contratantes; de responsáveis por ações de acompanhamento, monitoramento e avaliação; de responsáveis por processos licitatórios; de responsáveis por prestações de contas; de responsáveis com atribuições previstas em atos legais ou administrativos e de interessados relacionados a processos de competência deste Tribunal. Na hipótese de prestações de contas, caso o signatário do parecer conclusivo seja distinto daqueles já arrolados como subscritores do Termo de Ciência e de Notificação, será ele objeto de notificação específica.