



**TERMO DE REFERÊNCIA**  
**DIREÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

## 1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada no fornecimento de solução de SMS (Short Message Service), compreendendo gerenciamento, transmissão e recepção de mensagens de texto para celulares, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento:

Item	Especificação	Unidade de medida	Quantidade
1	Fornecimento de solução de SMS (Short Message Service) compreendendo gerenciamento, transmissão e recepção de mensagens de texto para celulares	SMS/mês	Até 55.000

1.2 O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

1.3 O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que se integrará a sistemas desenvolvidos no TCE-RS que respondem de forma contínua às funcionalidades de notificação de partes interessadas, bem como eventuais usos contínuos de notificações que possam ser desenvolvidos.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A contratação de uma solução de comunicação eficiente justifica-se em virtude da necessidade de estabelecer um canal ágil para envio e recepção de informações sobre movimentações processuais e outras informações relevantes para as partes interessadas, visando ampliar a transparência e a comunicação com a sociedade, além de facilitar o acompanhamento dos processos pelos administradores públicos.

Com a contratação de uma solução adequada de comunicação, o TCE-RS almeja alcançar os seguintes objetivos:

- Ampla divulgação e alcance das informações
- Agilidade na comunicação com os interessados
- Facilitação do acesso à informação
- Aumento da participação dos interessados



A não implementação de uma solução adequada poderia deixar os interessados sem informações relevantes, podendo sua ausência causar prejuízos nos serviços finalísticos do TCE-RS, comprometendo a comunicação tempestiva de informações de relevância aos seus jurisdicionados.

### **3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO**

3.1. A escolha da referida solução de serviço de SMS (Short Message Service) justifica-se sob os aspectos de eficiência, eficácia e viabilidade econômica, bem como em razão de sua ampla compatibilidade com todos os tipos de aparelhos celulares, independência de conexão com internet para o recebimento das mensagens, simplicidade e eficiência para o envio de mensagens curtas e diretas, relação custo-benefício favorável, alta confiabilidade na entrega das mensagens e possibilidade de integração com sistemas do TCE-RS.

3.2 O volume de contratação é de até 55.000 (cinquenta e cinco mil) mensagens SMS por mês, sem garantia de consumo mínimo.

3.3 Não haverá parcelamento do objeto devido a tratar-se de um serviço integrado de envio de SMS que envolve tanto a plataforma de gerenciamento quanto o serviço de transmissão das mensagens, compondo uma solução única e indivisível. A fragmentação do objeto resultaria em perda de eficiência e comprometeria a qualidade do serviço como um todo. A escala do serviço, por sua vez, não justifica economicamente seu parcelamento, sendo mais vantajoso para a Administração a contratação da solução completa de um único fornecedor.

3.4 Quanto às demais características do objeto, foram identificadas as seguintes:

a) Contratação de serviço de envio de mensagens SMS (Short Message Service) por meio de uma API disponibilizada pela contratada, que permita integração com os sistemas do TCE-RS b) Suporte ao envio de, no mínimo, 1.000 (mil) mensagens por hora c) Possibilidade de envio de mensagens individuais ou em lote d) Possibilidade de envio de mensagens instantâneas ou agendadas e) Ferramenta para consulta do status das mensagens (pendente, sucesso ou falha) f) Implementação de protocolos de segurança e conformidade com a LGPD g) Interface web para gerenciamento e relatórios.

### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

4.1 A solução deverá atender às seguintes especificações técnicas:

4.1.1. Envio de mensagens de texto para as operadoras que atuam em território nacional: VIVO, TIM, CLARO, ALGAR, PORTO SEGURO, OI e NEXTEL e todas as demais operadoras de Telefonia Móvel Licenciadas pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL;



- 4.1.2. Envio de mensagens SMS do tipo Short Code para os celulares definidos pelo contratante;
- 4.1.3. Envio de mensagens com confirmação de recebimento;
- 4.1.4. Recebimento de mensagens SMS e reconhecimento, por parte do serviço, de que o remetente corresponde a um usuário cadastrado. Com base nisso, deverá ser possível associar o recebimento da mensagem a algum script interno do contratante;
- 4.1.5. Registro, rastreamento e geração de relatórios de todas as transmissões efetuadas com informações sobre o destino, data e hora;
- 4.1.6. Consulta e relatório do status de cada mensagem enviada;
- 4.1.7. Suporte ao envio de, no mínimo, 1.000 (mil) mensagens por hora para as operadoras;
- 4.1.8. Organização dos destinatários em grupos;
- 4.1.9. Envio de mensagem individual ou em lote;
- 4.1.10. Envio de mensagem instantânea ou agendada;
- 4.1.11. Geração de relatórios de desempenho para todo o tráfego de mensagens;
- 4.1.12. Geração de relatórios consolidados por mês, dia ou ano;
- 4.1.13. Exportação de relatórios em formato HTML, planilha Excel ou OpenOffice e CSV;
- 4.1.14. Interface WEB para a visualização dos relatórios e exportação dos mesmos;
- 4.1.15. Interface WEB para personalização dos relatórios.
- 4.1.16. Com relação à integração da solução, o serviço deverá oferecer:
- 4.1.17. Acesso por meio de portal web, o qual deverá permitir o envio de mensagens e o monitoramento e administração das transmissões efetuadas;
- 4.1.18. Acesso por meio de interface web services XML/SOAP via web, a qual deverá permitir integração com outras aplicações do contratante;
- 4.1.19. Acesso por meio de requisições HTTPS autenticadas com passagem de parâmetros diretamente na URL de acesso, via método POST;
- 4.1.20. Possibilidade de envio de arquivo que contenha as requisições de envio a vários usuários, semelhante a um processamento em lote (batch);
- 4.1.21. Limite máximo de até 55.000 (cinquenta e cinco mil) mensagens por mês.
- 4.1.22. Suporte técnico disponível para acionamento no horário comercial de 8 às 18 horas, via e-mail e telefone.



4.1.23. Respostas relativas à orientação à operação ou de esclarecimentos acerca de falhas deverão ser fornecidas pela Contratada no prazo de até 2 (duas) horas após acionamento do suporte técnico.

#### **4.2. Sustentabilidade**

4.2.1. A CONTRATADA deverá observar as seguintes práticas de sustentabilidade:

4.2.2. proibir quaisquer atos de preconceito de raça, cor, sexo, orientação sexual ou estado civil na seleção de mão de obra para o quadro da empresa.

4.2.3. observar a legislação trabalhista relativa à jornada de trabalho, às normas coletivas da categoria profissional e as normas internas de segurança e saúde do trabalho.

4.2.4. treinar e capacitar periodicamente seus empregados no atendimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, bem como na prevenção de incêndio, práticas de redução do consumo de água, energia e redução da geração de resíduos para implementação das lições aprendidas durante a prestação dos serviços.

4.2.5. orientar sobre o cumprimento, por parte dos funcionários, das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, tais como prevenção de incêndio nas áreas da prestação de serviço, zelando pela segurança e pela saúde dos usuários e da circunvizinhança.

4.2.6. administrar situações emergenciais de acidentes com eficácia, mitigando os impactos aos empregados, colaboradores, usuários e ao meio ambiente;

4.2.7. destinar de forma ambientalmente adequada todos os materiais e equipamentos que foram utilizados na prestação de serviços.

#### **4.3. Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021)**

4.3.1. Não se aplica.

#### **4.4. Exigência de amostra ou prova de conceito (Art. 41, inciso II, da Lei nº 14.133, de 2021).**

4.4.1. Não será exigido.

#### **4.5. Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço (Art. 41, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021).**

4.5.1. Não se aplica.

#### **4.7. Garantia do serviço prestado**

4.7.1. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

#### **4.8. Garantia da contratação**



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

#### **4.9. Necessidade de vistoria**

4.9.1. Não se aplica.

### **5. MODELO DE EXECUÇÃO**

#### **Condições de execução**

5.1 O prazo de execução dos serviços relacionados com o envio de mensagens SMS terá o início indicado pela autorização de serviço, emitida pela fiscalização, e a duração até o final do período contratual.

5.2 Os serviços serão prestados remotamente, pela Internet, com a disponibilização da API.

5.3 Em até 10 (dez) dias úteis após a publicação do contrato em Diário Oficial, deverá ocorrer uma reunião entre a área técnica para definição do cronograma de implantação da integração entre as soluções do CONTRATANTE e da CONTRATADA.

5.4 Este cronograma deverá abranger as fases de análise, testes e implantação da integração.

5.5 O regime de execução do contrato será de empreitada por preço unitário.

5.6 Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

#### **Informações Relevantes para o Dimensionamento da Proposta**

5.7 A contratação prevê o envio de até 55.000 (cinquenta e cinco mil) mensagens mensais e o pagamento será feito somente pelas mensagens efetivamente enviadas.

5.7.1 As quantidades foram definidas com base no montante de mensagens enviadas entre os meses de março/2024 e fevereiro de 2025, excluindo-se o 'outlier' mês de maio, que registrou apenas 1517 mensagens em razão das enchentes que assolaram o Rio Grande do Sul, conforme seguinte tabela:

<b>Mês</b>	<b>Ano</b>	<b>Quantidade de SMS enviados</b>
Março	2024	25917
Abril	2024	22556



Junho	2024	22721
Julho	2024	19947
Agosto	2024	22735
Setembro	2024	20141
Outubro	2024	23488
Novembro	2024	22239
Dezembro	2024	20346
Janeiro	2025	31024
Fevereiro	2025	25767
	<b>MÉDIA:</b>	21533
	<b>MÁXIMO:</b>	31024

5.7 O limite de 55.000 se justifica por ser aproximadamente 75% acima do quantitativo máximo ocorrido no período, fornecendo assim uma margem segura para evitar interrupções não programadas do serviço em razão do atingimento do limite.

5.8 Como se trata de mensagens enviadas por sistema automatizados, o período de disponibilidade para o envio destas mensagens é 24x7, ou seja, 24 horas por dia, sete dias por semana.

5.9 Os custos de instalação e ativação deverão estar diluídos nas mensalidades.

5.10 O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

## 6. MODELO DE GESTÃO

6.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

### Preposto



6.5. 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.

6.6. 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.

### **Fiscalização**

6.7 A execução do Contrato será objeto de acompanhamento, fiscalização e avaliação pelo Tribunal através de fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

6.8 A fiscalização do Tribunal, em especial, terá o dever de verificar a qualidade do serviço a ser prestado, observando todas as exigências contratuais, podendo exigir sua reexecução quando este não atender os termos do que foi proposto e Contratado, sem qualquer ônus para o Tribunal e sem que assista ao Contratado qualquer indenização pelos custos daí decorrentes.

6.9 Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

6.10 O fiscal do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

6.11 Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

### **Sanções administrativas.**

6.12 As sanções administrativas por descumprimento total ou parcial das condições deste Termo de Referência estarão previstas no contrato.

## **7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**



## **7.1 Medição e Relatórios**

7.1.1 A medição será realizada por meio de relatórios fornecidos pela CONTRATADA, a serem enviados em conformidade com as especificações técnicas descritas no item 4 deste termo de referência, até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, que deverão ser validados pela fiscalização do contrato.

7.1.2 Em caso de divergência entre os dados apresentados nos relatórios e os registros da CONTRATANTE, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA sobre as inconsistências e esta terá o prazo de 3 (três) dias úteis para apresentar justificativas ou relatório corrigido.

## **7.2 Pagamento**

7.2.1 O pagamento será realizado mensalmente, baseado exclusivamente na quantidade de mensagens efetivamente enviadas, conforme valor unitário por mensagem estabelecido em contrato.

7.2.2 O valor unitário por mensagem será aquele apresentado na proposta comercial vencedora da licitação e formalizado em contrato.

7.2.3 Para fins de dimensionamento da proposta, estima-se um volume médio mensal de 21.533 mensagens, podendo variar até o limite de 55.000 mensagens por mês, sem qualquer garantia de pagamento mínimo para os meses que ficarem aquém do quantitativo estimado.

7.2.4 O procedimento de pagamento e o prazo seguirão a Resolução vigente do TCE que estabelece a ordem cronológica de pagamentos e poderá constar pormenorizada no contrato.

## **8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

### **Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

8.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento a ser informado pela SOF/SELC, via Central de Serviços, quando da realização da etapa de enquadramento legal desta contratação.

### **Exigências de habilitação**

8.2 As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos.

8.3 Os critérios de qualificação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor serão informados pela SOF.





## **9. ESTIMATIVAS DE VALOR DA CONTRATAÇÃO**

9.1 O custo estimado da contratação possui caráter sigiloso, com o objetivo de evitar o risco de conformação artificial dos preços em função do valor estimado e assim assegurar a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública.

## **10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

10.1 As despesas decorrentes desta contratação serão detalhadas pela SOF.

## **11. INDICAÇÃO DE FISCAIS / SUPLENTE**

11.1 Fiscal:

11.1.1 Alexandre Porto Debeluck - Auditor de Controle Externo, Direção de Tecnologia da Informação.

11.2 Suplentes:

11.2.1 Gabriel Lühers Graça - Auditor de Controle Externo, SAINF - Serviço de Suporte e Administração de informações.

11.2.2 Daniel Coelho Vaz Henriques - Auditor de Controle Externo, Direção de Tecnologia da Informação.

Porto Alegre, 9 de abril de 2025