

**EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO
CONCORRÊNCIA Nº 005/2025
TÉCNICA E PREÇO**

**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER
DESTINADOS À REALIZAÇÃO DE PESQUISAS, CONVITES E MOBILIZAÇÕES**

A **CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE MUNICÍPIOS - CNM**, pessoa jurídica de direito privado, de natureza civil, sem fins lucrativos, regida pela Lei nº 14.341, de 18 de maio de 2022, inscrita no CNPJ sob o nº 00.703.157/0001-83, com sede no SGAN (Setor de Grandes Áreas Norte), Quadra 601, Módulo N, Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70.830-010, devidamente autorizada pela sua Comissão Executiva, torna público que realizará chamamento público para contratação de serviços especializados de *contact center* destinados à realização de pesquisas, convites e mobilizações, em múltiplos canais de comunicação, conforme regras estabelecidas neste Edital, na modalidade de CONCORRÊNCIA, tipo TÉCNICA E PREÇO, nos termos do artigo 16 e seguintes do seu *Código de Compras da CNM*, instituído conforme Resolução CNM nº 01/2024¹.

1. EDITAL E DOCUMENTOS QUE COMPÕEM O CHAMAMENTO

1.1. Esta concorrência é instrumentalizada pelo presente Edital de Chamamento Público bem como pelos seguintes Anexos, que são dele parte integrante, para todos os fins e efeitos:

- Anexo I: Termo de Referência;
- Anexo II: Minuta de Contrato;
- Anexo III: Modelo de Proposta Técnica;
- Anexo IV: Modelo de Proposta de Preço;
- Anexo V: Relação dos Documentos de Habilitação.

2. FORMALIZAÇÃO DE PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES

2.1. Os pedidos de esclarecimentos e impugnações referentes a este chamamento público deverão ser enviados até às **08:00 do dia 17.09.2025**.

2.2. Os pedidos deverão ser enviados para o endereço de e-mail comissaocontratacao@cnm.org.br, com o assunto “Concorrência nº 005/2025 – Pedido de Esclarecimentos” ou “Concorrência nº 005/2025 – Impugnação”, conforme o caso.

2.3. Os pedidos deverão estar acompanhados de CPF, em se tratando de pessoa física, e de CNPJ, em se tratando de pessoa jurídica, bem como do respectivo ato

¹ <https://transparencia.cnm.org.br/informacoes/institucional/resolucoes>

constitutivo e procuração, na hipótese de procurador, que comprove que o signatário representa e possui poderes de representação.

2.4. Não serão conhecidos os pedidos apresentados fora do prazo e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo proponente.

2.5. Caberá à Comissão de Contratação decidir sobre os pedidos.

2.6. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

2.7. Os pedidos não suspendem os prazos previstos no certame, exceto no caso de concessão de efeito suspensivo à impugnação, o que poderá ocorrer apenas de modo excepcional, em casos que preencham os requisitos de fundado receio de dano irreparável e probabilidade do direito do impugnante.

2.6. Se das consultas ou impugnações resultar a necessidade de modificar o edital, a alteração será divulgada pela mesma forma em que se deu o texto original do instrumento convocatório.

2.7. Todas as referências de tempo no Edital observarão obrigatoriamente o horário de Brasília/DF, e dessa forma serão documentadas no certame.

3. OBJETO

3.1. O objeto da presente concorrência é a contratação de serviços especializados de *contact center* destinados à realização de pesquisas, convites e mobilizações, em múltiplos canais de comunicação, visando apoiar a CONTRATANTE em suas atividades de consulta, engajamento, divulgação e relacionamento com seus públicos de interesse.

3.2. Os serviços referidos no item 3.1, conforme Termo de Referência (Anexo I), consistem em:

a) Realização de pesquisas:

- i. *Telefônicas (ativo e receptivo)*: realização de entrevistas, questionários e coletas de informações junto ao público-alvo por meio de chamadas realizadas em linhas fixas e móveis, observando roteiros previamente aprovados pela CONTRATANTE;
- ii. *Digitais*: aplicação de pesquisas e coletas de dados por meio de disparos e acompanhamento de respostas através de SMS, WhatsApp, e-mail, chamadas automatizadas (robôs fonados) e formulários eletrônicos, assegurando o correto registro e tratamento das respostas;

- iii. *Presenciais*: execução de pesquisas em campo (*in loco*) em eventos, encontros, feiras, conferências ou demais atividades presenciais indicadas pela CONTRATANTE, incluindo a disponibilização de pessoal treinado para abordagem do público, coleta e registro dos dados;
- b) **Realização de convites, mobilizações e atualizações cadastrais:**
- i. Planejamento e execução de campanhas para convite e mobilização de públicos de interesse, destinadas a fomentar a participação em eventos, pesquisas, consultas, programas institucionais ou outras iniciativas da CONTRATANTE;
 - ii. Utilização de múltiplos canais de contato (telefone, SMS, WhatsApp, e-mail, robô fonado, formulários online e interação presencial) para garantir maior alcance e efetividade das ações de mobilização;
 - iii. Gestão das interações resultantes das ações de convite e mobilização, incluindo registro de aceites, confirmações de presença, manifestações de interesse e demais respostas dos participantes;
 - iv. Elaboração de relatórios de desempenho e consolidação dos resultados, contendo dados quantitativos e qualitativos, indicadores de engajamento, taxas de resposta e registros de ocorrências relevantes.
- c) **Cumprir, na realização dos trabalhos referidos nas alíneas “a” e “b” deste item, os seguintes requisitos relacionados à relação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA:**
- i. Cumprimento das orientações, metodologias, cronogramas, metas e parâmetros de qualidade definidos pela CONTRATANTE;
 - ii. Observância integral da legislação aplicável, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), garantindo sigilo, confidencialidade e segurança das informações coletadas e tratadas, conforme cláusulas do presente contrato;
 - iii. Disponibilização de infraestrutura tecnológica, ferramentas de monitoramento, gravação, armazenamento e relatórios adequados à execução das atividades, em consonância com as necessidades da CONTRATANTE;
 - iv. Treinamento e capacitação da equipe alocada para a prestação dos serviços, de forma a assegurar padrão de atendimento condizente com a imagem institucional da CONTRATANTE;
 - v. Utilização das técnicas que melhor satisfaçam as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação e modicidade do preço;

- vi. Implementação, mediante autorização da CONTRATANTE, de formas de incentivo à participação e engajamento, tais como benefícios, brindes, gratuidades, reconhecimentos, destaques e menções, gamificação, dentre outros.
- d) **Cumprir, na realização dos trabalhos referidos nas alíneas “a” e “b” deste item, os seguintes requisitos relacionados à relação entre a CONTRATADA e seus funcionários:**
- i. Espaços, áreas de trabalho e climatização que atendam às especificações das normas legais vigentes no País;
 - ii. Ambiente de trabalho da equipe com tratamento térmico, acústico, higiene adequada e controle de iluminação, conforme as normas trabalhistas vigentes no País;
 - iii. Segurança patrimonial, incluindo vigilância predial, e segurança dos trabalhadores, incluindo plano para emergências;
 - iv. 01(um) fone de ouvido tipo “headfone” para cada profissional que o necessite como ferramenta de trabalho, tais como as atividades de operação, supervisão, monitoria e suporte operacional, sendo as reposições imediatas e necessárias de sua responsabilidade.

3.3. A presente concorrência far-se-á, para os efeitos de seu processamento, em objeto único, realizando-se o seu julgamento em empreitada global, não se podendo assim fracionar os serviços descritos no item 3.1 e 3.2.

3.4. O cumprimento do objeto obedecerá às regras formuladas pela CNM, em especial aquelas previstas neste Edital e na Minuta do Contrato de Prestação de Serviços (Anexo II).

3.5. O cumprimento do objeto dar-se-á mediante ordem de serviço ou solicitação na qual a CNM demandará a CONTRATADA, pessoalmente ou por qualquer meio de comunicação (e-mail, telefone, WhatsApp etc.), detalhando a atividade necessária e o prazo respectivo, sendo desejável que a CONTRATADA, além do cumprimento das demandas solicitadas, haja com proatividade na realização do objeto contratual, tendo a CNM poder de decisão final sobre o conteúdo e forma dos trabalhos desenvolvidos, incluindo o seu aceite ou não.

4. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

4.1. Poderá participar desta concorrência qualquer pessoa jurídica legalmente estabelecida no País, que atenda às exigências deste Edital e seus Anexos, e cujo objeto social seja compatível com o objeto do certame.

4.2. Não poderão participar direta ou indiretamente da presente concorrência interessados que se enquadrem em uma ou mais das situações a seguir:

- a) consórcios, sob qualquer forma;

- b) que não atendam às condições deste Edital e seus Anexos;
- c) que sejam declarados inidôneos por órgão ou entidade da Administração Pública direta ou indireta, Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal;
- d) que se encontre em falência, concurso de credores, recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução ou liquidação;
- e) que tenham, na qualidade de sócio, diretor, responsável legal ou técnico, membro da Diretoria da CNM ou funcionário da CNM com vínculo trabalhista;
- f) que tenham, na qualidade de sócio, diretor, responsável legal ou técnico, pessoa que exerça ou tenha exercido, nos últimos 6 (seis) meses, o cargo de chefe do Poder Executivo, de Secretário Municipal ou de membro do Poder Legislativo, bem como de seus cônjuges ou parentes até o terceiro grau.

4.3. Nenhum concorrente poderá participar deste certame com mais de uma proposta, incluindo-se nesta vedação pessoas jurídicas distintas com sócios comuns em seu quadro societário.

4.4. Caso constatada, ainda que posteriormente, qualquer situação irregular relativa à participação, a concorrente será desqualificada, ficando esta e seus representantes sujeitos a eventuais responsabilidades.

4.5. A participação na presente concorrência implica a aceitação plena e irrevogável de todos os termos, cláusulas e condições constantes neste Edital e em seus Anexos, a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor e a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do certame.

4.6. Os concorrentes deverão responsabilizar-se formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante.

4.7. O concorrente arcará integralmente com todos os custos de preparação e apresentação de sua proposta, independente do resultado do certame.

5. CARACTERÍSTICAS DO CERTAME

5.1. Este certame é regido pelas regras constantes deste Edital, o qual é elaborado de acordo com o Código de Compras da CNM (CC-CNM).

5.2. Este certame caracteriza-se como uma concorrência (*“modalidade de seleção competitiva destinada à aquisição de bens e serviços relacionados a objetos específicos e determinados”*, artigo 10, V, do CC-CNM), instrumentalizada por chamamento público (*“chamamento realizado mediante comunicação pública, por*

meio de edital, de quaisquer interessados que possuam a habilitação necessária para participar da seleção”, artigo 10, VII, “b”, do CC-CNM).

5.3. O critério de julgamento desta concorrência será o da técnica e preço, sendo considerada mais vantajosa a proposta com maior pontuação obtida a partir da ponderação das notas atribuídas aos aspectos de técnica e de preço, conforme critérios estabelecidos neste chamamento.

5.4. Para a realização do certame, ter-se-á a seguinte sequência de fases:

- a) Proposta
- b) Habilitação

5.5. A fase recursal será única, conforme previsto neste Edital.

5.6. Para a elaboração e a apresentação das propostas, o concorrente deve:

- a) levar em consideração o disposto neste Edital e em seus Anexos;
- b) não ofertar proposta de preço com valor inferior ou superior ao indicado neste Edital;
- c) apresentar declaração de que sua proposta compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas;
- d) encaminhar proposta na data e local indicados neste Edital.

5.7. A proposta terá validade mínima de 60 (sessenta) dias, contados da data/horário limite para o seu envio, sendo que decorrido o prazo de validade da proposta sem convocação para contratação ficará o concorrente liberado do compromisso assumido.

6. ENVIO DE DOCUMENTOS: DATA, HORÁRIO E OUTRAS INFORMAÇÕES

6.1. A participação nesta concorrência será perfectibilizada por meio de submissão das propostas no formulário disponível no endereço

<https://forms.gle/B1JhraxxW9Y2nFt36>

conforme diretrizes deste Edital e do seu Termo de Referência, sendo que, nos espaços determinados do formulário, cada concorrente deverá anexar três arquivos obrigatórios contendo documentação exclusivamente no formato **PDF** e compactados em **ZIP**, conforme as seguintes especificações:

- **ANEXO 01:** Proposta Técnica (*Nomenclatura: CNPJ_A1.zip*)
- **ANEXO 02:** Proposta de Preço (*Nomenclatura: CNPJ_A2.zip*)
- **ANEXO 03:** Docs. de Habilitação (*Nomenclatura: CNPJ_A3.zip*)

Observação: O CNPJ deve ser informado apenas com números, sem pontos, traços ou barras. Assim, para o CNPJ fictício 01.234.567/0001-89, a nomenclatura correta dos arquivos será:

- 01234567000189_A1.zip
- 01234567000189_A2.zip
- 01234567000189_A3.zip

6.2. A submissão das propostas deve ser realizada **entre 08:00 e 12:00 do dia 23.09.2025.**

6.3. As propostas enviadas fora dos padrões e regras estabelecidas neste Edital, em especial fora do horário referido no item 6.2, serão desclassificadas.

6.4. Qualquer alteração que importe em modificação dos termos deste Edital, ou de seus Anexos, será comunicada pelos mesmos meios de divulgação inicial, sendo de inteira responsabilidade dos participantes acompanhar o andamento da concorrência e as eventuais alterações no Edital.

6.5. Considerar-se-ão, ainda, as seguintes regras gerais para documentação:

- a) a Proposta Técnica e a Proposta de Preço constantes dos Anexos 01 e 02 deverão conter data, hora, local e assinatura, sendo que a assinatura poderá ser apresentada de três formas:
 - i. assinatura eletrônica, mediante certificado digital emitido em âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira;
 - ii. assinatura física, com firma reconhecida por semelhança ou autenticidade;
 - iii. assinatura física, junto com respectiva cópia de documento de identidade;
- b) os documentos constantes do Anexo 03 do e-mail deverão ter prova de autenticidade, o que poderá ser realizado mediante apresentação de original, de meio eletrônico de verificação ou de declaração de autenticidade, sob responsabilidade pessoal;
- c) caso o documento não contenha data, será considerado assinado no último dia útil anterior ao prazo de envio das propostas;
- d) caso o documento não contenha horário, será considerado assinado às 12:00 do dia da assinatura;
- e) caso o mesmo concorrente envie duas submissões dentro do prazo estabelecido no item 6.2, será considerado, para efeito de proposta, a primeira submissão, contanto que possua os requisitos do Edital;
- f) todas as referências a valores terão como expressão monetária a moeda corrente nacional;
- g) havendo dúvida sobre a autenticidade de assinatura ou de documento, poderá ser solicitado o reconhecimento de firma ou realizada diligência para verificação de conformidade;

- h) o desatendimento de exigências meramente formais que não comprometam a aferição da qualificação do participante ou a compreensão do conteúdo de sua proposta não importará seu afastamento da concorrência ou a invalidação do certame;
- i) é permitida a participação por meio de representante legal ou procurador, o qual poderá, a qualquer tempo, ser constituído ou substituído por outro, não sendo admitida a participação de um mesmo representante legal e/ou procurador para mais de uma concorrente.

7. PROPOSTA TÉCNICA

7.1. A Proposta Técnica deverá ser apresentada na primeira página do Anexo 01 do e-mail referido no item 6.1, e apresentada conforme o modelo constante do Anexo III deste Edital, juntando-se após os respectivos documentos de comprovação, sendo que a Nota Técnica Final (NTF) será composta pela soma simples de duas notas técnicas, assim discriminadas:

- a) Nota Técnica 1 (NT1), composta pela nota atribuída pela Comissão de Contratação à Proposta Comercial da proponente para o objeto deste Edital, segundo os critérios dispostos abaixo;
- b) Nota Técnica 2 (NT2), composta pela pontuação da empresa, segundo os critérios dispostos abaixo.

7.2. As notas técnicas terão pontuações mínimas e máximas, individuais (NT1 e NT2) e globais (NTF), sendo que as notas inferiores aos mínimos desclassificam as propostas e eventuais documentos apresentados que superem a nota máxima não serão consideradas para a composição da nota final. As pontuações mínimas e máximas são as seguintes:

- a) NT1:
 - i) Mínimo: 15 pontos
 - ii) Máximo: 30 pontos
- b) NT2:
 - i) Mínimo: 35 pontos
 - ii) Máximo: 70 pontos
- d) NTF:
 - i) Mínimo: 50 pontos
 - ii) Máximo: 100 pontos

7.3. A Nota Técnica 1 (NT1) será composta pela soma das notas atribuídas pela Comissão de Contratação à Proposta Comercial da proponente para o objeto deste Edital, a qual deverá conter os elementos mínimos que demonstrem a organização dos serviços descritos no item 3.1 e 3.2 deste Edital, sendo atribuídas notas segundo os seguintes critérios:

- a) até 10 pontos para a apresentação da empresa;
- b) até 10 pontos para a metodologia de trabalho;
- c) até 10 pontos para indicadores de desempenho e diferenciais competitivos.

7.4. As notas para cada um dos critérios referidos no item 7.3 deverão ser lançadas necessariamente em número inteiro, de 2,0 em 2,0 pontos, e deverão corresponder aos seguintes conceitos:

- a) 0,0 ponto: insatisfatório;
- b) 2,0 pontos: regular;
- c) 4,0 pontos: satisfatório;
- d) 6,0 pontos: bom;
- e) 8,0 pontos: muito bom;
- f) 10,0 pontos: excelente.

7.5. A Comissão de Contratação, para efeito de atribuição da NT1, deverá preencher a planilha abaixo para cada uma das empresas concorrentes, sendo que essa planilha deverá constar na Ata de Julgamento da Concorrência:

Nota	apresentação	metodologia	Indicadores e diferenciais	Total
NT1	[0 a 10]	[0 a 10]	[0 a 10]	[0 a 30]

7.6. A Nota Técnica 2 (NT2) será composta pela soma da pontuação respectiva à empresa proponente, segundo os seguintes critérios:

Quesito técnico	Pontuação
1. Tempo de constituição da empresa, computando-se 1,0 ponto por ano completo de atividade	Máximo de 10 pontos
2. Estrutura da empresa, considerando: <ul style="list-style-type: none"> a) Recursos humanos: número de profissionais vinculados à empresa, com vínculo societário ou trabalhista, computando-se 0,1 ponto por profissional até o máximo de 5,0 pontos. Respeitado o limite, a pontuação do profissional será contada: x2 para diploma de curso superior; x3 para Mestrado; x4 para Doutorado; b) Infraestrutura física: efetivo funcionamento no endereço indicado e qualidade de instalações e equipamentos, computando-se 0 ponto para insatisfatória, 2,5 pontos para satisfatória ou 5,0 pontos para excelente. 	Máximo de 10 pontos
3. Experiência na realização do objeto contratual, computando-se: <ul style="list-style-type: none"> a) 3,0 pontos: por cada contrato com objeto igual ou similar ao do presente Edital, vigente ou encerrado há até 5 (cinco) anos de sua publicação, com Município, associação de Municípios ou consórcio municipal, até o limite de 15 pontos para este quesito; b) 1,0 ponto: por cada pesquisa ou mobilização de médio porte na qual tenha atuado há até 10 (dez) anos da publicação do Edital, respeitado o limite de 25 pontos para este quesito, 	Máximo de 50 pontos

<p>considerando-se pesquisa ou mobilização de médio porte aquela que tenha entre 1.000 e 3.000 destinatários;</p> <p>c) 2,0 pontos: por cada pesquisa ou mobilização de grande porte na qual tenha atuado há até 10 (dez) anos da publicação do Edital, respeitado o limite de 50 pontos para este quesito, considerando-se pesquisa ou mobilização de médio porte aquela que tenha mais de 3.000 destinatários.</p>	
--	--

7.7. Para fins de comprovação da pontuação técnica de NT2 e preenchimento do quadro referido no item 7.6, considera-se:

- a) Em relação ao Quesito Técnico 1, o registro do contrato social no órgão competente, cartão CNPJ ou outro documento idôneo para a respectiva comprovação;
- b) Em relação ao Quesito Técnico 2:
 - i. a lista dos profissionais, com o contrato social (no caso de sócio) ou o contrato de trabalho (no caso de vínculo empregatício), ou outro documento idôneo para a respectiva comprovação
 - ii. comprovante do efetivo funcionamento no endereço indicado (ex.: contrato de compra e venda, contrato de locação, contratos públicos com o nome da empresa, tais como água, luz, telefone, dentre outros meios idôneos) e listagem de acervo de infraestrutura (instalações e equipamentos), com comprovantes como matrícula de imóvel, contrato de locação, fotos ou outro;
- c) Em relação ao Quesito Técnico 3:
 - i. contratos anteriores, certificações, declarações ou atestados de contratantes, registros em órgãos oficiais ou outro documento idôneo para a respectiva comprovação, incluindo ordem de serviço ou nota fiscal emitida e paga pela contratante;
 - ii. para os itens das alíneas “b” e “c”, apenas serão aceitos os comprovantes (certificado pelo contratante) relacionados a trabalhos realizados no âmbito municipalista, assim entendidos aqueles realizados em favor de Municípios, associações de Municípios ou consórcios públicos municipais;
 - iii. para os itens das alíneas “b” e “c”, caso a empresa não demonstre a realização de, pelo menos, 20 trabalhos em, pelo menos, 10 (dez) Estados da federação, será atribuída nota 0 ao subquesito das alíneas, independentemente do número de trabalhos realizados;
 - iv. caso a pontuação da alínea “c” exceda ao limite de 20 pontos para o quesito, o participante poderá solicitar a pontuação do evento de grande porte na alínea “b”.

7.8. A proponente, conforme modelo de proposta técnica do Anexo III, deverá preencher planilha com as notas que entende que lhe devem ser atribuídas na

pontuação técnica de NT2, podendo inserir ali as justificativas de preenchimento para cada item que entender necessárias.

7.9. A Comissão de Contratação, para efeito de atribuição da NT2, deverá preencher a planilha abaixo para cada uma das empresas concorrentes, sendo que essa planilha deverá constar na Ata de Julgamento da Concorrência:

Quesito técnico	Pontuação (requerida pela empresa)	Pontuação (atribuída pela CNM)
1. Tempo de constituição		
2. Estrutura da empresa		
3. Experiência		

7.10. Para fins de atribuição de notas técnicas, serão consideradas, ainda, as seguintes regras gerais:

- a) em nenhuma hipótese será ultrapassada a pontuação máxima correspondente a cada quesito;
- b) o julgamento dos critérios de pontuação será realizado mediante a conferência da documentação apresentada, conforme juízo de mérito da Comissão de Contratação;
- c) será atribuída a nota zero aos critérios de pontuação não comprovados;
- d) a ausência de comprovação de algum critério não implica a desclassificação da concorrente, exceto se não atingida a pontuação mínima;
- e) serão desclassificadas as propostas técnicas com pontuação inferior àquelas estabelecidas no item 7.2 deste Edital;
- f) os quesitos técnicos que apresentem irregularidades ou vícios que impossibilitem o seu entendimento não serão considerados para fins de pontuação;
- g) na hipótese de o diploma de profissional estar pendente de expedição no órgão competente, será aceito o certificado de conclusão ou a declaração da instituição de ensino atestando a regular conclusão do curso;
- h) serão aceitos apenas diplomas, certificados ou declarações de cursos reconhecidos pelo Ministério da Educação – MEC, o que deverá ser comprovado pelo concorrente;
- i) os comprovantes para pontuação técnica deverão ser apresentados por uma das seguintes formas, permanecendo anexados à proposta:
 - i. em original;
 - ii. cópia autenticada por cartório competente;
 - iii. cópia de publicação em órgão de Imprensa Oficial;
 - iv. emitidos na Internet, cuja autenticidade possa ser aferida pelo sítio oficial do órgão emissor;
 - v. outro meio idôneo;
- j) quando não houver explicitação do prazo de validade em qualquer dos comprovantes para pontuação técnica, quando e se for o caso, estes somente serão aceitos quando emitidos em data não anterior a 90 (noventa) dias da data fixada para a abertura da sessão.

8. PROPOSTA DE PREÇO

8.1. A Proposta de Preço deverá ser apresentada na primeira página do Anexo 02 do formulário referido no item 6.1, e apresentada conforme o modelo constante do Anexo IV deste Edital, sendo que a Nota de Preço (NP) será composta exclusivamente pelo desconto apresentado pelos proponentes sobre o valor de referência da tabela abaixo:

Item de serviço	Valor de referência/ modelo de preço
Telefone: tentativa de chamada	R\$ 2,50/tentativa
Telefone: chamada concluída em pesquisa	R\$ 66,66/concluída
Telefone: chamada concluída em atualização cadastral/convite/mobilização	R\$ 33,33/concluída
Telefone: tentativa de chamada com <i>robocall</i>	R\$ 1,66/tentativa
Telefone: chamada concluída com <i>robocall</i>	R\$ 16,65/concluída
WhatsApp: envio válido	R\$ 1,66/envio
WhatsApp: resposta	R\$ 16,65/resposta
SMS: envio válido	R\$ 1,66/envio
SMS: resposta	R\$ 16,65/resposta
E-mail: envio válido	R\$ 1,66/envio
E-mail: resposta	R\$ 16,65/resposta
Questionário online (<i>webform</i>) respondido	R\$ 33,33/questionário
Questionário presencial respondido	R\$ 99,90/questionário

Observações. Para efeito de aplicação da tabela, consideram-se as seguintes regras:

- Tentativa de chamada: chamada com tempo maior ou igual a 45 (quarenta e cinco) segundos
- Chamada concluída em pesquisa, atualização cadastral, convite e mobilização: chamada que gere o produto pretendido (resposta da pesquisa, conclusão de atualização cadastral, entrega do convite ou da informação de mobilização ao destinatário)
- Chamada concluída com robocall: chamada que gere o produto pretendido (resposta da pesquisa, conclusão de atualização cadastral, entrega do convite ou da informação de mobilização ao destinatário)
- Envio válido: mensagem aceita pelo provedor
- Resposta de pesquisa: retorno com, pelo menos, um item respondido
- Quando houver resposta, o envio respectivo não é computado para efeito de remuneração, apenas a resposta

8.2. A Nota de Preço será composta com base na seguinte fórmula:

$$NP = (\text{Valor do desconto sobre a tarifa} - 20) \times 20$$

Observação: Essa fórmula foi projetada para incentivar propostas com descontos superiores ao desconto médio de referência, de 20%. Cada ponto percentual acima desse limite aumenta a pontuação financeira da proposta (até o máximo de 100 pontos, no caso do desconto de 25%), enquanto descontos inferiores a 20% resultarão em uma pontuação negativa de preço, reduzindo a nota total da proposta. Por exemplo:

- Uma proposta com desconto de 23% resultará em: $(23 - 20) \times 20 = 60$ pontos.
- Uma proposta com desconto de 18% resultará em: $(18 - 20) \times 20 = -40$ pontos.

8.3. Como forma de evitar propostas manifestamente inexequíveis e de evitar proposta com valores acima do mercado, as propostas deverão ser apresentadas observando os patamares mínimos e máximos abaixo estabelecidos:

- a) Mínimo: desconto de 15% (quinze por cento)
- b) Máximo: desconto de 25% (vinte e cinco por cento)

8.4. Ocorrendo discordância entre o valor numérico e por extenso contidos na proposta, prevalecerá o valor por extenso.

8.5. A Proposta de Preço inclui todos os tributos, encargos sociais e trabalhistas, bem como contribuições parafiscais porventura devidas pela contratada.

8.6. O valor proposto será de exclusiva responsabilidade da concorrente, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

8.7. Serão desclassificadas as propostas de preço que:

- a) apresentarem irregularidades ou vícios que dificultem ou impossibilitem o seu entendimento;
- b) não atenderem às disposições legais, do Edital ou de seus Anexos;
- c) apresentarem valor inferior ou superior aos parâmetros fixados.

9. HABILITAÇÃO

9.1. Os documentos de habilitação estão relacionados no Anexo V deste Edital, e deverão seguir as instruções de apresentação naquele Anexo contidas.

10. CRITÉRIOS DE JULGAMENTO

10.1. O julgamento da presente concorrência obedecerá aos seguintes critérios:

- a) verificação da conformidade das propostas e documentos com os requisitos do Edital;

b) desclassificação das concorrentes que não atenderem a todas as exigências deste Edital.

10.2. Nota Técnica:

A Comissão de Contratação atribuirá uma Nota Técnica Final (NTF) a cada Proposta Técnica, de acordo com os critérios estabelecidos no item 7 deste Edital e conforme a proposta apresentada nos termos do Anexo III.

10.3. Nota de Preço:

A Comissão de Contratação atribuirá uma Nota de Preço (NP) a cada Proposta de Preço, de acordo com os critérios estabelecidos no item 8 deste Edital e conforme a proposta apresentada nos termos do Anexo IV.

10.4. Nota Final:

A Nota Final (NF) será apurada mediante a fórmula a seguir, a qual representa que a Nota Técnica Final (NTF) terá peso 7 (sete) e a Nota de Preço (NP) terá peso 3 (três), sendo vencedora a concorrente que obtiver a maior NF:

$$NF = (NTF \times 0,7) + (NP \times 0,3)$$

onde

NF = Nota Final;
NTF = Nota Técnica Final;
NP = Nota de Preço.

Exemplos de aplicação da fórmula:

Empresa A

- NTF = 80
- NP = 0 (desconto de 20%)
- $NF = (80 \times 0,7) + (0 \times 0,3) = 56 + 0 = 56$

Empresa B

- NTF = 100
- NP = -100 (desconto de 15%)
- $NF = (100 \times 0,7) + (-100 \times 0,3) = 70 - 30 = 40$

Empresa C

- NTF = 70
- NP = 100 (desconto de 25%)
- $NF = (70 \times 0,7) + (100 \times 0,3) = 49 + 30 = 79$

Resultado

- 1º lugar: Empresa C
- 2º lugar: Empresa A
- 3º lugar: Empresa B

10.5. A Comissão de Contratação, para efeito de atribuição da NF, deverá preencher uma planilha conforme modelo abaixo para todas as empresas concorrentes, sendo que essa planilha deverá constar na Ata de Julgamento da Concorrência (a planilha

abaixo é preenchida, para efeito de ilustração, adotando-se os exemplos referidos acima):

Empresa	NTF	NP	NF
1. Empresa C	70	100	79
2. Empresa A	80	0	56
3. Empresa B	100	-100	40

11. PROCEDIMENTO DO CERTAME

11.1. A partir das **14:00 do dia 23.09.2025**, a Comissão de Contratação irá se reunir para análise e julgamento das propostas, além da verificação da documentação, adotando, inicialmente, os seguintes procedimentos:

- a) verificação das notas de cada concorrente;
- b) estabelecimento de uma ordem provisória de classificação.

11.2. Uma vez que este chamamento público busca a proposta mais vantajosa para a CNM, independentemente da ordem provisória de classificação, a CNM poderá realizar uma negociação com as concorrentes em relação a suas Propostas de Preço, respeitados os limites do item 8.6, o que, caso aconteça, deverá ser devidamente registrado no processo de contratação.

11.3. Em caso de empate, serão utilizados os seguintes critérios de desempate, nesta ordem:

- a) negociação da Proposta de Preço entre as primeiras colocadas;
- b) maior Nota Técnica;
- c) desenvolvimento pelo concorrente de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme Decreto Federal nº 11.430/2023;
- d) desenvolvimento pelo concorrente de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle;
- e) proposta que tenha sido recebida antes pela CNM, nos termos da regra constante do item 6.1 deste Edital;
- f) sorteio em ato público, em live no Instagram da CNM (@portalCNM).

11.4. Após os procedimentos referidos acima, a Comissão de Contratação:

- a) verificará se o concorrente classificado provisoriamente em primeiro lugar atende às condições de participação e apresentou os documentos de habilitação exigidos, caso em que será declarado vencedor do certame;
- b) na hipótese de o concorrente não atender às exigências para habilitação, examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente Edital.

11.5. Na análise dos documentos, a Comissão de Contratação poderá:

- a) sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada;
- b) realizar diligências sobre a veracidade de documentos.

11.6. O resultado da concorrência será divulgado no site da CNM (www.cnm.org.br), com o registro de data e horário da divulgação.

11.7. A partir da data e horário de divulgação do resultado, os concorrentes terão o prazo de 48 (quarenta e oito horas) para eventual interposição de recursos, os quais deverão ser enviados para o endereço eletrônico comissaocontratacao@cnm.org.br, sob o assunto “*Concorrência nº 005/2025 – Recurso*”.

11.8. Interposto o recurso, a Comissão de Contratação poderá:

- a) inadmitir o recurso, caso em que seja interposto fora do prazo ou das formalidades deste Edital;
- b) decidir imediatamente sobre o seu mérito, acolhendo ou desacolhendo o recurso, devendo sempre, em caso de deferimento, invalidar apenas os atos insuscetíveis de aproveitamento; ou
- c) solicitar, antes de decidir, esclarecimentos ou contrarrazões das partes interessadas.

11.9. Se todas as concorrentes forem inabilitadas ou todas as propostas forem desclassificadas, a CNM poderá fixar às concorrentes prazo de 3 (três) dias úteis para a apresentação de nova documentação ou de outras propostas.

11.10. Encerradas as fases anteriores, será homologado o resultado e proceder-se-á à assinatura do contrato e à execução do objeto, o que deverá ocorrer no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da data da homologação.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. A concorrente deverá examinar detidamente as disposições contidas neste Edital e seus Anexos, pois a simples participação no certame implica aceitação incondicional de seus termos, bem como representa o conhecimento integral do objeto e do Código de Compras da CNM que rege o presente Edital, não sendo aceitas alegações posteriores de desconhecimento sobre essas regras.

12.2. Em relação à interpretação, adotam-se às seguintes regras:

- a) no caso de eventual divergência entre este Edital e os seus Anexos, prevalecerão as disposições do Edital;
- b) no caso de eventual omissão, caberá à Comissão de Contratação colmatar as lacunas, o que deverá realizar de acordo com os princípios do Código de Compras da CNM.

12.3. A CNM reserva-se no direito de:

- a) revogar a presente concorrência, por motivo de conveniência e oportunidade, no todo ou em parte;
- b) anular a presente concorrência, por motivo de vício ou ilegalidade, no todo ou em parte;
- c) prorrogar o prazo para abertura da sessão ou outros estabelecidos neste Edital.

12.4. Outras documentações relativas à concorrência poderão ser franqueadas aos interessados na forma do artigo 9º, II, do Código de Compras CNM.

12.5. Para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relacionadas com este Edital, a concorrente deve subordinar-se ao foro da Comarca de Brasília/DF, com exclusão de qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja.

Brasília/DF, 10 de setembro de 2025.

Eliton Santana Honorato
Diretor Administrativo

ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto

O objeto da presente concorrência é a contratação de serviços especializados de *contact center* destinados à realização de pesquisas, convites e mobilizações, em múltiplos canais de comunicação, visando apoiar a CONTRATANTE em suas atividades de consulta, engajamento, divulgação e relacionamento com seus públicos de interesse.

2. Detalhamento

Os serviços referidos no item 1 deste Termo de Referência consistem em:

a) Realização de pesquisas:

- i. *Telefônicas (ativo e receptivo)*: realização de entrevistas, questionários e coletas de informações junto ao público-alvo por meio de chamadas realizadas em linhas fixas e móveis, observando roteiros previamente aprovados pela CONTRATANTE;
- ii. *Digitais*: aplicação de pesquisas e coletas de dados por meio de disparos e acompanhamento de respostas através de SMS, WhatsApp, e-mail, chamadas automatizadas (robôs fonados) e formulários eletrônicos, assegurando o correto registro e tratamento das respostas;
- iii. *Presenciais*: execução de pesquisas em campo (*in loco*) em eventos, encontros, feiras, conferências ou demais atividades presenciais indicadas pela CONTRATANTE, incluindo a disponibilização de pessoal treinado para abordagem do público, coleta e registro dos dados;

b) Realização de convites, mobilizações e atualizações cadastrais:

- i. Planejamento e execução de campanhas para convite e mobilização de públicos de interesse, destinadas a fomentar a participação em eventos, pesquisas, consultas, programas institucionais ou outras iniciativas da CONTRATANTE;
- ii. Utilização de múltiplos canais de contato (telefone, SMS, WhatsApp, e-mail, robô fonado, formulários online e interação presencial) para garantir maior alcance e efetividade das ações de mobilização;
- iii. Gestão das interações resultantes das ações de convite e mobilização, incluindo registro de aceites, confirmações de presença, manifestações de interesse e demais respostas dos participantes;

- iv. Elaboração de relatórios de desempenho e consolidação dos resultados, contendo dados quantitativos e qualitativos, indicadores de engajamento, taxas de resposta e registros de ocorrências relevantes.
- c) Cumprir, na realização dos trabalhos referidos nas alíneas “a” e “b” deste item, os seguintes requisitos relacionados à relação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA:**
- i. Cumprimento das orientações, metodologias, cronogramas, metas e parâmetros de qualidade definidos pela CONTRATANTE;
 - ii. Observância integral da legislação aplicável, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), garantindo sigilo, confidencialidade e segurança das informações coletadas e tratadas, conforme cláusulas do presente contrato;
 - iii. Disponibilização de infraestrutura tecnológica, ferramentas de monitoramento, gravação, armazenamento e relatórios adequados à execução das atividades, em consonância com as necessidades da CONTRATANTE;
 - iv. Treinamento e capacitação da equipe alocada para a prestação dos serviços, de forma a assegurar padrão de atendimento condizente com a imagem institucional da CONTRATANTE;
 - v. Utilização das técnicas que melhor satisfaçam as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação e modicidade do preço;
 - vi. Implementação, mediante autorização da CONTRATANTE, de formas de incentivo à participação e engajamento, tais como benefícios, brindes, gratuidades, reconhecimentos, destaques e menções, gamificação, dentre outros.
- d) Cumprir, na realização dos trabalhos referidos nas alíneas “a” e “b” deste item, os seguintes requisitos relacionados à relação entre a CONTRATADA e seus funcionários:**
- i. Espaços, áreas de trabalho e climatização que atendam às especificações das normas legais vigentes no País;
 - ii. Ambiente de trabalho da equipe com tratamento térmico, acústico, higiene adequada e controle de iluminação, conforme as normas trabalhistas vigentes no País;
 - iii. Segurança patrimonial, incluindo vigilância predial, e segurança dos trabalhadores, incluindo plano para emergências;
 - iv. 01(um) fone de ouvido tipo “headfone” para cada profissional que o necessite como ferramenta de trabalho, tais como as atividades de operação, supervisão, monitoria e suporte

operacional, sendo as reposições imediatas e necessárias de sua responsabilidade.

3. Contratante

CNM

4. Contratada

Pessoa jurídica habilitada, conforme relação de documentos anexada ao Edital

5. Obrigações Gerais de Contratante e Contratada, modelo de execução do objeto e de gestão do contrato

Aqueles estabelecidos na Minuta do Contrato anexada ao Edital

6. Comissão de Contratação

Designada conforme Resolução nº 005/2025 da CNM, com a presença de gestores da CNM e da Consultoria Jurídica na área de contratos

7. Características do Certame

O certame será desenvolvido sob as seguintes características:

- a) regido pelas regras constantes do Edital, o qual será confeccionado de acordo com o Código de Compras da CNM (CC-CNM);
- b) realizado sob a forma de concorrência (“modalidade de seleção competitiva destinada à aquisição de bens e serviços relacionados a objetos específicos e determinados”, artigo 10, V, do CC-CNM);
- c) instrumentalizado por chamamento público (“chamamento realizado mediante comunicação pública, por meio de edital, de quaisquer interessados que possuam a habilitação necessária para participar da seleção”, artigo 10, VII, “b”, do CC-CNM);
- d) adotará o critério de julgamento da técnica e preço, sendo considerada mais vantajosa a proposta com maior pontuação obtida a partir da ponderação das notas atribuídas aos aspectos de técnica e de preço, conforme critérios estabelecidos no Edital.

8. Justificativa de contratação

Consoante se verifica da Resolução nº 003/2025, a Comissão Executiva da CNM, em reuniões do dia 10 e 25 de junho de 2025, identificou a necessidade de realização de novos estudos a fim de realizar chamamentos públicos para a contratação de determinados objetos contratuais, considerando a sua estimativa de valor e complexidade. Por essa razão, prorrogou pelo prazo de até 90 (noventa) dias alguns contratos, dentre os quais aquele relacionado ao objeto contratual que se busca, com o presente processo de contratação, levar a chamamento público, para fins de realização de um novo contrato, seguindo as diretrizes do novo modelo contratual da CNM, já com as regras do Código de Compras CNM de 2024. Esse tempo de prorrogação contratual foi concedido a fim de que a Comissão de Contratação ultimasse os estudos necessários para a fase preparatória das novas contratações,

concluindo-se pela hipótese de contratação por meio de chamamento público, conforme as características dispostas no item 7. Considerando que aquela Resolução data de 30.06.2025, tem-se que o contrato prorrogado possui vigência até o próximo dia 28.06.2025. Considerando, ainda, a necessidade do objeto contratual referido no item 1 para as finalidades institucionais da CNM, mostra-se necessária o lançamento do respectivo Edital para fins de realização da nova contratação. Entendeu-se que, consideradas as peculiaridades da CNM (associação de direito privado com mais de 5 mil Municípios – pessoas jurídicas de direito público - associados) e dos seus objetivos sociais (realização de diversas atividades em favor desses associados), há heterogeneidade que tornam o serviço objeto da contratação especial, justificando assim a técnica e preço como critério de julgamento, em especial para considerar a experiência na prestação dos serviços vinculados a este público-alvo. De tal modo, essa contratação atende ao princípio da finalidade, mais precisamente conforme o escopo do art. 7º, inciso II, do CC-CNM, assim caracterizado: “*realização dos objetivos sociais constantes do seu Estatuto (...)*”.

9. Justificativa do valor da contratação

Em relação à adequação da contratação ao valor de mercado, a Comissão de Contratação buscou referências de preço praticados no mercado, tendo como base de pesquisa principal os editais com objetos de mesma natureza inseridos no Portal Nacional de Contratações Públicas (art. 11, III, do CC-CNM). Também foi utilizada, na pesquisa, contratações similares realizadas pela CNM (art. 11, III, do CC-CNM). Resolveu se adotar, como critério, o valor médio da hora de trabalho que vem sendo adotado para os demais contratos, de R\$ 200,00 (duzentos reais) – correspondente, portanto, a R\$ 3,33 cada 1 minuto (ou 60 segundos, quando necessária a sua fração) – e, para cada um dos serviços respectivos, estabelecer a fração desse valor correspondente à média estimada de tempo de trabalho para cada um dos respectivos itens de serviço, conforme consta das notas explicativas.

Item de serviço	Valor de referência/ modelo de preço	Notas explicativas
Telefone: tentativa de chamada	R\$ 2,50/tentativa	Considerou-se, aqui, a regra de apenas ser possível a cobrança pela tentativa de chamada em tempo igual ou superior a 45 segundos de chamada, utilizando-se, portanto, a referência de 45 segundos para a precificação (ao valor de R\$ 3,33 cada 60 segundos).
Telefone: chamada concluída em pesquisa	R\$ 66,66/concluída	Considerou-se, aqui, o tempo médio de 20 minutos por chamada.
Telefone: chamada concluída em atualização cadastral/convite/mobilização	R\$ 33,33/concluída	Considerou-se, aqui, o tempo médio de 10 minutos por chamada.

Telefone: tentativa de chamada com <i>robocall</i>	R\$ 1,66/tentativa	Considerou-se, aqui, a regra de apenas ser possível a cobrança pela tentativa de chamada com <i>robocall</i> em tempo igual ou superior a 30 segundos de chamada, utilizando-se, portanto, a referência de 30 segundos para a precificação (ao valor de R\$ 3,33 cada 60 segundos).
Telefone: chamada concluída com <i>robocall</i>	R\$ 16,65/resposta	Considerou-se, aqui, a regra de que o retorno positivo das respostas em meios eletrônicos equivale a 10 tentativas.
WhatsApp: envio válido	R\$ 1,66/envio	Vide notas explicativas acima
WhatsApp: resposta	R\$ 16,65/resposta	Vide notas explicativas acima
SMS: envio válido	R\$ 1,66/envio	Vide notas explicativas acima
SMS: resposta	R\$ 16,65/resposta	Vide notas explicativas acima
E-mail: envio válido	R\$ 1,66/envio	Vide notas explicativas acima
E-mail: resposta	R\$ 16,65/resposta	Vide notas explicativas acima
Questionário online respondido	R\$ 33,33/questionário	Considerou-se, aqui, a regra de que o retorno positivo das respostas de pesquisas por meio de questionário online equivale à metade do valor da chamada concluída em pesquisa por telefone, quando necessário um atendente remoto dedicado à pesquisa.
Questionário presencial respondido	R\$ 99,90/questionário	Considerou-se, aqui, o tempo médio de 30 minutos por pesquisa.

Entende-se que essa adequação ao valor de mercado é natural, por fim, ao ambiente de concorrência do chamamento público que dá origem à contratação, a ser verificada pela participação dos agentes de mercado, que se pretende ampla para a faixa de preço indicada no Edital. De todo modo, é importante referir que a entidade, buscando de um lado a exequibilidade do contrato e evitar a contratação com sobrepreço, resolveu estabelecer valores mínimos e máximos para as propostas.

10. Prazo do contrato

O contrato será realizado por prazo determinado de 5 (cinco) anos. Este prazo está alinhado com a decisão da Comissão Executiva de realizar a “elaboração dos novos modelos de contratação e instrumentos contratuais previstos no CC-CNM/2024”, considerando a necessidade de estabelecer perspectivas contratuais de médio e longo prazo, a fim de criar planos de trabalho da CNM que não dependam de gestões e administrações específicas, mas que sejam de caráter

duradouro e continuado. Esse prazo por 5 (cinco) anos é previsto no art. 45, VIII, e § 1º, do Código de Compras da CNM. Em linha com a novidade jurídica estabelecida no artigo 107 da Lei nº 14.133/2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos) – e considerando a possibilidade de renovação dos contratos estabelecida no artigo 14, VII, do Código de Compras da CNM –, entendeu-se oportuno estabelecer uma sistemática de avaliação dos contratos antes do término de seu prazo, a fim de verificar se as suas condições e preços permanecem vantajosos para a CNM, caso em que o contrato poderá ser prorrogado, respeitado sempre o prazo decenal.

ANEXO II
MINUTA DE CONTRATO



CONTRATO Nº C.XXX.XXXX.XX-XXXX

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM A CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE MUNICÍPIOS (CNM) E [PREENCHER]

CONTRATANTE:

Razão social: CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE MUNICÍPIOS – CNM

CNPJ: 00.703.157/0001-83

Endereço: SGAN (Setor de Grandes Áreas Norte), Quadra 601, Módulo N, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.830-010

Responsável: Eliton Silva Santana Honorato, Diretor Administrativo, brasileiro, casado, portador da Carteira de Identidade nº ***** e CPF sob nº ***** , inscrito no CRA/DF sob o nº ***** , residente e domiciliado em *****

CONTRATADA:

Razão social: [PREENCHER]

CNPJ: [PREENCHER]

Endereço: [PREENCHER]

Responsável: [PREENCHER]

Centro de custos: [PREENCHER]

Pelo presente instrumento particular, as partes contratantes, acima denominadas e qualificadas, têm justo e contratado entre si o presente “Contrato de Prestação de Serviços”, o qual se regerá de acordo com: (i) as disposições legais aplicáveis, em especial a Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), e a Lei nº 14.341, de 18 de maio de 2022 (Lei das Associações de Representação de Municípios); (ii) as disposições do Código de Compras da CNM, instituído conforme Resolução CNM nº 01/2024 (<https://transparencia.cnm.org.br>); e (iii) as disposições constantes das cláusulas contratuais abaixo enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO



1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços especializados, pela CONTRATADA a CNM, de *contact center* destinados à realização de pesquisas, convites e mobilizações, em múltiplos canais de comunicação, visando apoiar a CONTRATANTE em suas atividades de consulta, engajamento, divulgação e relacionamento com seus públicos de interesse.

1.2. Os serviços referidos no item 1.1 deste contrato são assim especificados:

a) Realização de pesquisas:

- i. *Telefônicas (ativo e receptivo):* realização de entrevistas, questionários e coletas de informações junto ao público-alvo por meio de chamadas realizadas em linhas fixas e móveis, observando roteiros previamente aprovados pela CONTRATANTE;
- ii. *Digitais:* aplicação de pesquisas e coletas de dados por meio de disparos e acompanhamento de respostas através de SMS, WhatsApp, e-mail, chamadas automatizadas (robôs fonados) e formulários eletrônicos, assegurando o correto registro e tratamento das respostas;
- iii. *Presenciais:* execução de pesquisas em campo (*in loco*) em eventos, encontros, feiras, conferências ou demais atividades presenciais indicadas pela CONTRATANTE, incluindo a disponibilização de pessoal treinado para abordagem do público, coleta e registro dos dados;

b) Realização de convites, mobilizações e atualizações cadastrais:

- i. Planejamento e execução de campanhas para convite e mobilização de públicos de interesse, destinadas a fomentar a participação em eventos, pesquisas, consultas, programas institucionais ou outras iniciativas da CONTRATANTE;
- ii. Utilização de múltiplos canais de contato (telefone, SMS, WhatsApp, e-mail, robô fonado, formulários online e interação presencial) para garantir maior alcance e efetividade das ações de mobilização;
- iii. Gestão das interações resultantes das ações de convite e mobilização, incluindo registro de aceites, confirmações de presença, manifestações de interesse e demais respostas dos participantes;
- iv. Elaboração de relatórios de desempenho e consolidação dos resultados, contendo dados quantitativos e qualitativos, indicadores de engajamento, taxas de resposta e registros de ocorrências relevantes.

c) Cumprir, na realização dos trabalhos referidos nas alíneas “a” e “b” deste item, os seguintes requisitos relacionados à relação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA:

- i. Cumprimento das orientações, metodologias, cronogramas, metas e parâmetros de qualidade definidos pela CONTRATANTE;
- ii. Observância integral da legislação aplicável, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), garantindo sigilo, confidencialidade e segurança das informações coletadas e tratadas, conforme cláusulas do presente contrato;
- iii. Disponibilização de infraestrutura tecnológica, ferramentas de monitoramento, gravação, armazenamento e relatórios adequados à



- execução das atividades, em consonância com as necessidades da CONTRATANTE;
- iv. Treinamento e capacitação da equipe alocada para a prestação dos serviços, de forma a assegurar padrão de atendimento condizente com a imagem institucional da CONTRATANTE;
 - v. Utilização das técnicas que melhor satisfaçam as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação e modicidade do preço;
 - vi. Implementação, mediante autorização da CONTRATANTE, de formas de incentivo à participação e engajamento, tais como benefícios, brindes, gratuidades, reconhecimentos, destaques e menções, gamificação, dentre outros.
- d) Cumprir, na realização dos trabalhos referidos nas alíneas “a” e “b” deste item, os seguintes requisitos relacionados à relação entre a CONTRATADA e seus funcionários:**
- i. Espaços, áreas de trabalho e climatização que atendam às especificações das normas legais vigentes no País;
 - ii. Ambiente de trabalho da equipe com tratamento térmico, acústico, higiene adequada e controle de iluminação, conforme as normas trabalhistas vigentes no País;
 - iii. Segurança patrimonial, incluindo vigilância predial, e segurança dos trabalhadores, incluindo plano para emergências;
 - iv. 01(um) fone de ouvido tipo “headfone” para cada profissional que o necessite como ferramenta de trabalho, tais como as atividades de operação, supervisão, monitoria e suporte operacional, sendo as reposições imediatas e necessárias de sua responsabilidade.

1.3. O cumprimento do objeto dar-se-á mediante ordem de serviço ou solicitação na qual a CNM demandará a CONTRATADA, pessoalmente ou por qualquer meio de comunicação (e-mail, telefone, WhatsApp etc.), detalhando a atividade necessária e o prazo respectivo, sendo desejável que a CONTRATADA, além do cumprimento das demandas solicitadas, haja com proatividade na realização do objeto contratual, tendo a CNM poder de decisão final sobre o conteúdo e forma dos trabalhos desenvolvidos, incluindo o seu aceite ou não.

1.4. O presente contrato tem como objeto único e exclusivo aquele referido no item 1.1 e especificado no item 1.2, razão pela qual atividades alheias àquelas contratadas dependerão de contrato específico.

1.5. A prestação dos serviços aqui descritos não estabelecerá qualquer subordinação ou vínculo empregatício entre os titulares e/ou empregados da CONTRATANTE e da CONTRATADA, permanecendo as partes livres e isentas de qualquer responsabilidade ou obrigação de natureza trabalhista e previdenciária com relação à outra, sendo de inteira responsabilidade das partes o gerenciamento dos seus serviços e pessoal.

CLÁUSULA SEGUNDA – PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO



2.1. Pelos serviços especificados na cláusula anterior, a CONTRATADA receberá da CNM, em pagamentos com periodicidade mensal, os valores discriminados na Tabela abaixo, devendo-se multiplicar o valor unitário de cada item de serviço pelas unidades realizadas no respectivo período:

Item de serviço	Valor de referência/ modelo de preço
Telefone: tentativa de chamada	R\$ XX/tentativa
Telefone: chamada concluída em pesquisa	R\$ XX/concluída
Telefone: chamada concluída em atualização cadastral/convite/mobilização	R\$ XX/concluída
Telefone: tentativa de chamada com robocall	R\$ XX/tentativa
Telefone: chamada concluída com robocall	R\$ XX/concluída
WhatsApp: envio válido	R\$ XX/envio
WhatsApp: resposta	R\$ XX/resposta
SMS: envio válido	R\$ XX/envio
SMS: resposta	R\$ XX/resposta
E-mail: envio válido	R\$ XX/envio
E-mail: resposta	R\$ XX/resposta
Questionário online (webform) respondido	R\$ XX/questionário
Questionário presencial respondido	R\$ XX/questionário

2.2. Para a aplicação da tabela do item 2.1, consideram-se as seguintes regras:

- Tentativa de chamada:* chamada com tempo maior ou igual a 45 (quarenta e cinco) segundos;
- Chamada concluída em pesquisa, atualização cadastral, convite e mobilização:* chamada que gere o produto pretendido (resposta da pesquisa, conclusão de atualização cadastral, entrega do convite ou da informação de mobilização ao destinatário)
- Chamada concluída com robocall:* chamada que gere o produto pretendido (resposta da pesquisa, conclusão de atualização cadastral, entrega do convite ou da informação de mobilização ao destinatário)
- Envio válido:* mensagem aceita pelo provedor
- Resposta de pesquisa:* retorno com, pelo menos, um item respondido
- Preferência de resposta sobre envio:* quando houver resposta, o envio respectivo não é computado para efeito de remuneração, apenas a resposta.

2.3. O pagamento da retribuição financeira será realizado em favor da CONTRATADA por meio de transferência ou depósito bancário em conta corrente por ela indicada, valendo o comprovante bancário como recibo de quitação do respectivo valor, sendo este pagamento sempre condicionado à apresentação e aceitação de:

- Nota fiscal/fatura preenchida com a informação sobre a natureza e o período de realização dos serviços; e
- Relatório de Prestação de Serviços eletrônico com a descrição detalhada dos serviços desenvolvidos no período.



2.4. A nota fiscal, fatura ou relatório não aprovado pela CNM será devolvido à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição.

2.5. O comprovante (depósito/transferência) bancário valerá como recibo de quitação do respectivo valor.

2.6. O pagamento deverá ser realizado em até 15 (quinze) dias úteis após a apresentação dos documentos referidos no item 2.3, e, em caso de inadimplemento, incidirá sobre a parcela atualização monetária pelo INPC (ou índice que, por determinação legal, o substitua) e juros moratórios de 1% a.m., e multa de 2%.

2.7. Os valores referidos no item 2.1 serão atualizados pelo INPC (ou índice que, por determinação legal, o substitua) em cada data de aniversário do presente contrato.

2.8. A CNM arcará com os custos de telefonia e de disparos de WhatsApp, SMS e e-mail relativos ao objeto deste contrato, devendo essas despesas constarem especificamente no Relatório de Prestação de serviços, e devendo a contratação de disparos ser autorizada pela CONTRATANTE.

2.9. A CONTRATADA é obrigada, sob pena de extinção do contrato nos termos do item 8.7, a manter uma estrutura de recursos físicos, financeiros e humanos compatíveis com o atendimento das necessidades do presente contrato e dedicadas exclusivamente à CONTRATANTE, razão pela qual terá direito a uma remuneração mínima mensal de R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais).

2.10. A remuneração referida no item 2.9 será paga sob as seguintes regras:

- a) Caso o valor da remuneração do item 2.1, em um determinado mês, não atinja o patamar correspondente ao valor de remuneração mínima prevista no caput desta cláusula, será realizada a complementação respectiva, pagando-se o valor correspondente entre a diferença entre o que foi pago e o valor da remuneração mínima;
- b) Caso não haja qualquer remuneração referente ao item 2.1, em um determinado mês, será realizado o pagamento do valor correspondente à remuneração mínima.

CLÁUSULA TERCEIRA – RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

3.1. São responsabilidades da CNM, como CONTRATANTE:

- a) **Definição clara de escopo:** disponibilizar todas as informações e diretrizes necessárias ao desenvolvimento do trabalho, incluindo a base de contatos;
- b) **Validação de entregas:** realizar a validação das entregas parciais e finais de acordo com os critérios de aceite previamente estabelecidos, considerando-se o pagamento pelos serviços mensais, salvo se indicado de modo diverso, como validação tácita;
- c) **Acesso a recursos necessários:** prover acesso a sistemas, documentos ou ambientes que sejam indispensáveis à execução do contrato;
- d) **Infraestrutura de suporte e transporte:** em caso de necessidade de realização de atividades na sede da CNM ou em localidades diversas da sede da CONTRATADA, garantir infraestrutura apropriada para os trabalhos remotos e arcar com os custos de



- transporte, estada e alimentação nessas localidades, conforme política e regulamentos internos da CNM;
- e) **Monitoramento contínuo:** participar ativamente das reuniões de planejamento, validação e evolução das atividades, garantindo o acompanhamento constante da execução;
 - f) **Gestão de riscos:** avaliar e apontar riscos relacionados ao objeto, gerenciando-os por meio de reuniões de acompanhamento;
 - g) **Tomada de decisão ágil:** aprovar ou solicitar ajustes dentro de prazos que não comprometam a execução do contrato;
 - h) **Pontualidade nos pagamentos:** efetuar os pagamentos conforme prazos estabelecidos no contrato, garantindo a previsibilidade de desembolso para a CONTRATADA;
 - i) **Garantia de ambiente legal:** assegurar que todas as atividades do contrato estejam alinhadas às regulamentações vigentes, fornecendo suporte jurídico e administrativo quando necessário;
 - j) **Proteção e propriedade de dados:** assegurar o sigilo e o uso apropriado dos dados compartilhados durante o contrato, preservando a integridade das informações da CNM, conforme cláusula específica neste contrato;
 - k) **Interface com a contratada:** designar um ponto de contato responsável para manter a comunicação eficaz e centralizada com a CONTRATADA, conforme cláusula específica neste contrato;
 - l) **Clareza das demandas:** formalizar, sempre que possível e preferencialmente por escrito, as solicitações, com detalhamento suficiente para evitar retrabalhos;
 - m) **Padrão de conduta:** atuar e garantir que os seus consultores e colaboradores atuem de acordo com o bom senso e com a noção de civilidade esperados em uma sociedade bem ordenada, notadamente:
 - i. tratando as pessoas com cortesia e educação;
 - ii. não praticando condutas ilícitas, em especial preconceitos de qualquer natureza;
 - iii. comprometendo-se com o combate de situações de assédio sexual e de assédio moral no ambiente de trabalho;
 - iv. respeitando os direitos de personalidade;
 - v. zelando pela reputação pessoal e profissional das pessoas;
 - vi. utilizando linguagem e trajes adequados, conforme manual de conduta da CNM, considerando o tipo de trabalho a ser executado, o público a ser contactado e os usos e costumes dos espaços e lugares onde as atividades são executadas;
 - vii. evitando perturbações no ambiente de trabalho, especialmente quando atrapalhem as atividades dos demais colegas;
 - viii. não ingerindo bebidas alcólicas ou outras substâncias ilegais no ambiente de trabalho e não se apresentando no trabalho em estado de utilização dessas substâncias;
 - ix. cumprindo normas sanitárias, ambientais e de segurança no ambiente de trabalho.

CLÁUSULA QUARTA – RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

4.1. São responsabilidades da CONTRATADA:

- a) **Cumprimento do objeto:** seguir o modelo de execução acordado utilizando metodologias ágeis e garantindo que os serviços executados sejam realizados com qualidade e no prazo solicitado pela CNM;



- b) **Planejamento e priorização:** planejar as entregas de acordo com as diretrizes da CNM, priorizando-a sempre que possível;
- c) **Documentação completa:** manter atualizada as suas documentações internas, em especial quanto à regularidade fiscal;
- d) **Ônus:** arcar com todos os ônus incidentes na execução dos serviços, exceto se expressamente clausulado em contrário, tais como encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, seguros, impostos, taxas, licenças e quaisquer outros provenientes do desempenho de seus serviços em decorrência das atividades relativas ao objeto deste contrato;
- e) **Proteção e propriedade de dados:** assegurar o sigilo e o uso apropriado dos dados compartilhados durante o contrato, preservando a integridade das informações da CNM, conforme cláusula específica neste contrato;
- f) **Interface com a contratante:** designar um ponto de contato responsável para manter a comunicação eficaz e centralizada com a CNM, conforme cláusula específica neste contrato;
- g) **Padrão de conduta:** atuar e garantir que os seus sócios, administradores e colaboradores atuem de acordo com o bom senso e com a noção de civilidade esperados em uma sociedade bem ordenada, notadamente:
 - i. tratando as pessoas com cortesia e educação;
 - ii. não praticando condutas ilícitas, em especial preconceitos de qualquer natureza;
 - iii. comprometendo-se com o combate de situações de assédio sexual e de assédio moral no ambiente de trabalho;
 - iv. respeitando os direitos de personalidade;
 - v. zelando pela reputação pessoal e profissional das pessoas;
 - vi. utilizando linguagem e trajes adequados, conforme manual de conduta da CNM, considerando o tipo de trabalho a ser executado, o público a ser contactado e os usos e costumes dos espaços e lugares onde as atividades são executadas;
 - vii. evitando perturbações no ambiente de trabalho, especialmente quando atrapalhem as atividades dos demais colegas;
 - viii. não ingerindo bebidas alcóolicas ou outras substâncias ilegais no ambiente de trabalho e não se apresentando no trabalho em estado de utilização dessas substâncias;
 - ix. cumprindo normas sanitárias, ambientais e de segurança no ambiente de trabalho.

4.2. A CONTRATADA poderá subcontratar, parcialmente, o objeto do presente contrato para fins apenas de execuções específicas das atividades previstas na Cláusula Primeira, caso em que deverá solicitar autorização específica da CNM e, em qualquer caso, deverá manter os padrões de qualidade exigidos no presente contrato, mantendo-se responsável por todas as obrigações.

CLÁUSULA QUINTA – PRAZO

5.1. O presente contrato vigorará pelo prazo determinado de 5 (cinco) anos, a contar de sua assinatura.

5.2. A fiscalização do contrato, designada conforme cláusula nona, junto com a Direção Administrativa, deverá apresentar à Comissão Executiva uma avaliação da execução do



contrato em até 60 (sessenta) dias antes do término do prazo referido no item 5.1, a fim de verificar o preenchimento dos requisitos estabelecidos no artigo 14, inciso VII, do Código de Compras da CNM.

5.3. Realizada a avaliação a que se refere o item 5.2, caberá à Comissão Executiva deliberar e decidir sobre:

- a) A eventual prorrogação do contrato, a qual poderá ocorrer respeitada a vigência máxima decenal, desde que a avaliação ateste o preenchimento dos requisitos do Código de Compras e desde que as condições e os preços permaneçam vantajosos para a CNM, permitida a negociação com a CONTRATADA; ou
- b) A extinção contratual no prazo determinado, sem ônus para as partes.

5.4. A CNM deverá notificar a CONTRATADA sobre a decisão de que trata o item 5.3 em até 30 (trinta) dias antes do término do prazo referido no item 5.1.

5.5. O procedimento referido nos itens 5.2 a 5.4 deve ser entendido como condição resolutive do contrato, de modo que o negócio jurídico apenas será considerado extinto de pleno direito até a sua respectiva finalização.

CLÁUSULA SEXTA – ALTERAÇÃO, RENOVAÇÃO, CEDÊNCIA, SUCESSÃO E DISSOLUÇÃO

6.1. O presente contrato poderá ser alterado por acordo entre as partes, desde que respeitados os limites estabelecidos na Lei nº 14.341/2022 e no Código de Compras da CNM.

6.2. O presente contrato poderá ser renovado por acordo entre as partes, desde que respeitados os limites estabelecidos na Lei nº 14.341/2022 e no Código de Compras da CNM.

6.3. A CONTRATADA não poderá ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes deste contrato sem o prévio e expresso consentimento da CNM.

6.4. As partes reconhecem que não haverá obrigação de continuidade contratual no caso de falência, recuperação judicial, dissolução total, liquidação ou qualquer forma de extinção da personalidade jurídica de qualquer das partes, caso em que o contrato será considerado automaticamente extinto, sem que assista à outra parte dever de indenização a eventuais sucessores, administradores judiciais ou massa falida.

6.5. No caso de dissolução parcial da CONTRATADA, a CNM poderá optar pela manutenção do contrato com parte de seu quadro societário ou de seu corpo técnico estabelecido sob a mesma ou sob nova personalidade ou razão social, desde que mantido o padrão de qualidade necessário e suficiente para a realização do objeto contratado.

CLÁUSULA SÉTIMA – EXTINÇÃO

7.1. O presente contrato será extinto ao final de seu prazo, salvo se houver renovação, e poderá ser extinto, antes do final de seu prazo, nas seguintes hipóteses:

- a) por denúncia contratual, caso em que a parte denunciante deverá comunicar a parte denunciada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias;
- b) por acordo entre as partes, por meio de Termo de Distrato; e



- c) por via judicial, nos termos da legislação.

7.2. Caso extinto este contrato nos termos do item 7.1, “a”, a parte denunciante deverá pagar à parte denunciada multa rescisória tendo como base de cálculo a média da retribuição financeira mensal prevista no item 2.1 paga nos 12 (doze) meses antecedentes ao da denúncia contratual, conforme os seguintes parâmetros:

- a) multa no valor equivalente a 12 (doze) meses caso a data da denúncia ocorra até os primeiros 48 (quarenta e oito) meses de contrato;
- b) multa no valor equivalente ao número de meses faltantes para o prazo do contrato caso a data da denúncia ocorra após os primeiros 48 (quarenta e oito) meses de contrato.

7.3. Serão consideradas rescisão indireta, com a mesma consequência prevista no item 7.2, as seguintes hipóteses:

- a) contratação, pela CONTRATANTE, de pessoa jurídica diversa para a realização do mesmo objeto deste contrato, total ou parcialmente, sem anuência da CONTRATADA;
- b) inadimplemento da CONTRATANTE, considerado inadimplemento, para esses efeitos, o atraso igual ou superior a 60 (sessenta) dias no pagamento mensal devido aos CONTRATADO;
- c) inadimplemento do CONTRATADO, considerado inadimplemento, para esses efeitos, a desídia na prestação do serviço em razão de atraso igual ou superior a 60 (sessenta) dias na entrega de produto ou serviço, conforme prazo para realização do mesmo acordado mutuamente entre as partes;
- d) imposição de prestações desproporcionais ou não razoáveis, considerando o objeto do contrato e a dimensão dos serviços estimados, ou a realização de óbices, pela CONTRATANTE, para a correta e adequada prestação do serviço.

CLÁUSULA OITAVA – PENALIDADES

8.1. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas, aqui incluídos descumprimentos ao objeto (Cláusula Primeira) e às responsabilidades (Cláusula Quarta), caracterizará a inadimplência da CONTRATADA, sujeitando-a às seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) suspensão do pagamento;
- c) impedimento de contratar com a CNM;
- d) multa;
- e) rescisão contratual por justa causa.

8.2. A advertência, prevista no item 8.1, “a”, será aplicada no caso de faltas contratuais menores, com o fim pedagógico de corrigir e aprimorar a execução do contrato.

8.3. A suspensão de pagamento, prevista no item 8.1, “b”, será aplicada nas seguintes hipóteses:

- a) não apresentação de notas fiscais, fatura ou relatório de atividades; ou
- b) apresentação de notas fiscais, fatura ou relatório de atividades deficientes, assim considerados se, a partir de sua leitura, não se possa comprovar o efetivo cumprimento do objeto deste contrato.



8.4. A suspensão de pagamento também poderá ocorrer a pedido da CONTRATADA, neste caso sem o caráter de penalidade e apenas se autorizada pela CNM, na hipótese de impossibilidade temporária na prestação do serviço.

8.5. O impedimento de contratar com a CNM, previsto no item 8.1, “c”, será aplicado na hipótese de faltas contratuais graves, que impliquem fraude ou violação de deveres éticos relevantes, e não poderá ser determinado por período inferior a 2 (dois) anos ou superior a 5 (cinco) anos.

8.6. A multa, prevista no item 8.1, “d”, será aplicada na hipótese de inadimplementos parciais ou totais, e deverá ser cobrada no patamar de 10% a 100% do valor da retribuição financeira mensal prevista no item 2.1 paga no mês antecedente ao da aplicação da multa, a depender da gravidade da infração contratual, sem prejuízo de perdas e danos complementares devidamente comprovados.

8.7. A rescisão contratual por justa causa, prevista no item 8.1, “e”, implicará a extinção antecipada do contrato sem direito à multa rescisória (item 7.2), e será aplicada nas seguintes hipóteses:

- a) ocorrência da situação prevista no item 8.5;
- b) reiteração de inadimplementos contratuais após a aplicação de outras penalidades, de modo que essas não tenham se mostrado suficientes para aprimorar e/ou corrigir a execução do contrato;
- c) desídia na prestação do serviço em razão de atraso igual ou superior a 60 (sessenta) dias na entrega de produto ou serviço, conforme prazo para realização do mesmo acordado mutuamente entre as partes, ou na entrega dos documentos que o comprovem.

8.8. Para aplicação das penalidades previstas nas alíneas “b”, “c”, “d” e “e” do item 8.1, a CONTRATADA será notificada para apresentação de defesa no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da notificação, devendo o caso ser julgado pela Comissão Executiva da CNM, com auxílio da consultoria técnica respectiva.

8.9. As penalidades previstas neste contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, com exceção daquela referida no item 8.5, a qual sujeitará necessariamente à rescisão contratual por justa causa (item 8.7, “a”).

8.10. O atraso igual ou superior a 60 (sessenta) dias no pagamento devido pela CNM à CONTRATADA caracterizará descumprimento total do contrato, ensejando à CONTRATADA o direito de extinção antecipada do contrato com direito à multa rescisória (item 7.2), sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

CLÁUSULA NONA – FISCALIZAÇÃO

9.1. A fiscalização do contrato será de responsabilidade da coordenação de área relacionada ao objeto do contrato (item 1.1), o qual terá como atribuição principal acompanhar a execução do contrato, avaliar o cumprimento das metas e garantir que as entregas atendam às especificações pactuadas.



CLÁUSULA DÉCIMA – PROTEÇÃO DE DADOS

10.1. Em relação à proteção de dados, a CONTRATADA se obriga a:

- a) Estar adequada às normas de proteção de dados aplicáveis e vigentes, notadamente a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD);
- b) Observar as políticas de privacidade e de tratamento de dados da CNM;
- c) Adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas, ou seja, vulnerabilidades que podem expor os dados pessoais a tratamento inadequado ou ilícito;
- d) Caso ocorra incidente envolvendo dados pessoais, notificar a CNM no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após ter ciência dele, descrevendo, pelo menos:
 - i. a natureza dos dados pessoais afetados;
 - ii. as informações sobre os titulares envolvidos;
 - iii. as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados, observados os segredos comercial e industrial;
 - iv. os riscos relacionados ao incidente;
 - v. os motivos da demora, caso a comunicação não ter sido imediata; e
 - vi. as medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo.
- e) Obter a anuência prévia e por escrito da CNM, para fins de qualquer subcontratação ou compartilhamento para terceiro de dados pessoais, assim como garantir a submissão desse terceiro às mesmas obrigações da CONTRATADA quanto à confidencialidade e ao atendimento à legislação de proteção de dados pessoais.

10.2. A CONTRATADA se obriga, ainda, mesmo após o prazo de vigência deste contrato, a manter a proteção dos dados pessoais aqui disposta ou, caso solicitado pela CNM, eliminar dados pessoais acessados ou tratados em decorrência deste contrato, inclusive em backups e arquivos externos, devendo comprovar a referida exclusão, se solicitado

10.3. A CONTRATADA isentará a CONTRATANTE de qualquer demanda, judicial ou extrajudicial, relacionada ao descumprimento das obrigações decorrentes deste contrato no que se refere ao tratamento de dados pessoais.

10.4. A CONTRATADA será obrigada, na medida de suas ações e/ou omissões, a ressarcir quantias que a CNM for obrigada a desembolsar em decorrência de condenações judiciais, sanções administrativas, multas, compensações, juros, danos e prejuízos em geral, relacionados ao descumprimento destas cláusulas, à inobservância da Lei Geral de Proteção de Dados e ao vazamento de dados que tratar em decorrência deste contrato.

10.5. Caso a CONTRATADA seja microempresa, empresa de pequeno porte ou empresa individual, atenderá a esta cláusula conforme orientações específicas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a agentes de tratamento de pequeno porte (Guia Orientativo sobre Segurança da Informação para Agentes de Tratamento de Pequeno Porte e Resolução CD/ANPD nº 18/2024).

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – SIGILO E CONFIDENCIALIDADE



11.1. A CONTRATADA, como parte receptora, obriga-se a:

- a) Guardar sigilo sobre dados pessoais, materiais, dados e informações, documentos, especificações técnicas, inovações, aperfeiçoamento, que sejam de criação ou desenvolvimento, conjunto ou individual, da CNM e/ou dos quais venha a ter conhecimento ou acesso em razão deste contrato, não podendo, exceto mediante autorização formal da CNM, divulgar, revelar, reproduzir, utilizar para si, ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação;
- b) Utilizar as referidas informações apenas para os propósitos previstos neste contrato;
- c) Não acessar documentos, sistemas e/ou programas da CNM para fins estranhos ao objeto deste contrato.

11.2. Para fins deste contrato, são considerados dados e informações confidenciais aqueles estratégicos às atividades e aos objetivos da CNM de consolidação do movimento municipalista e de fortalecimento da autonomia dos municípios.

11.3. As obrigações de confidencialidade previstas nesta cláusula não se aplicam:

- a) Após as informações terem sido levadas a público, desde que tal publicidade não tenha sido ocasionada por culpa da CONTRATADA; ou
- b) Quando as informações sejam de domínio público.

11.4. A utilização ou o acesso, pela CONTRATADA, de sistemas e/ou programas necessários à execução dos serviços ora contratados, não implica o direito de reprodução, venda, licenciamento, aluguel ou qualquer outra forma de transferência dos programas, do conteúdo inserido em tais programas e documentos que lhes sejam fornecidos ou a que tenha acesso, por qualquer forma.

11.5. Caso haja necessidade de destruição de documentos (em arquivo físico ou digital) que contenham dados pessoais e/ou informações confidenciais da CNM, a CONTRATADA obriga-se a fazê-lo em local e forma indicados pela CNM.

11.6. As disposições desta cláusula também obrigam a CONTRATADA por atos de seus sócios, administradores, empregados, prepostos e subcontratados.

11.7. O descumprimento desta cláusula pela CONTRATADA dará direito à CNM a cobrar multa no patamar de 10% a 100% do valor da retribuição financeira mensal prevista no item 2.1 paga no mês antecedente ao da aplicação da multa, a depender da gravidade da infração contratual, sem prejuízo de perdas e danos complementares devidamente comprovados.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – LEI ANTICORRUPÇÃO

12.1. As partes declaram que cumprem integralmente as disposições da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção Empresarial), e se comprometem a não praticar qualquer ato que constitua corrupção ou suborno, direta ou indiretamente, no âmbito da execução deste contrato.

12.2. Caso seja identificada qualquer prática de corrupção ou violação à Lei Anticorrupção por qualquer das partes, o contrato poderá ser resolvido de imediato, sem prejuízo das penalidades previstas em lei.



12.3. As partes comprometem-se a adotar e manter políticas de integridade que sejam compatíveis com os requisitos da legislação vigente de modo proporcional ao objeto do contrato e às peculiaridades dos contratantes, em especial a não realizar atividades que estejam em conflito de interesse com o objeto do presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – COMUNICAÇÕES

13.1. As comunicações formais necessárias ao andamento deste contrato serão realizadas entre CONTRATANTE e CONTRATADA a partir dos seguintes endereços eletrônicos (ou outros aduzidos expressamente na relação contratual):

- a) CONTRATANTE: **[PREENCHER]**;
- b) CONTRATADA: **[PREENCHER]**.

13.2. Sem prejuízo do disposto no item 13.1, as partes poderão realizar comunicações formais por outros meios expressamente admitidos em direito, em especial carta registrada e notificações judiciais e extrajudiciais.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – OUTRAS DISPOSIÇÕES

14.1. A abstenção, por parte da CNM, da utilização de quaisquer direitos ou faculdades que lhe assistam em razão deste contrato e/ou da lei, não implicará renúncia destes mesmos direitos e faculdades, que poderão ser exercidos, em qualquer tempo, a seu exclusivo juízo, sem gerar precedente invocável.

14.2. Fazem parte deste instrumento a solicitação de contratação, o ato justificatório e os atos do processo de contratação que os acompanham, mesmo que aqui não tenham sido reproduzidos.

14.3. Ao assinar o presente contrato, a CONTRATADA:

- a) Cede à CNM os seus direitos de imagem relativos à sua atuação relacionada ao presente contrato pelo prazo de sua duração (item 5.1), compreendendo esta cedência a autorização para a CNM veicular a imagem da CONTRATADA, incluindo dos seus representantes e prepostos, para fins institucionais na internet ou por quaisquer outros meios de comunicação;
- b) Cede à CNM os seus direitos patrimoniais de autor sobre as obras intelectuais por ela desenvolvidas relativos à sua atuação relacionada ao presente contrato pelo prazo de sua duração (item 5.1), incluindo, mas não se limitando, a textos, relatórios, pareceres técnicos, apresentações, materiais gráficos, vídeos, áudios, e quaisquer outras criações protegidas pela legislação, compreendendo esta cedência o direito de a CNM utilizar, reproduzir, editar, adaptar, compilar, traduzir, distribuir, divulgar, exibir publicamente e veicular as referidas obras por quaisquer meios físicos ou digitais, inclusive na internet e em publicações institucionais, sempre para fins institucionais e sem limitação de território;
- c) Declara que leu e está ciente das disposições do Código de Compras da CNM, disponível em <https://transparencia.cnm.org.br>;



- d) Declara que tem conhecimento de que a CNM se caracteriza como uma associação de direito privado, para a qual não vigem as regras de licitações e contratos públicos;
- e) Declara, em cumprimento ao disposto na Lei nº 14.341/2022 e no Código de Compras da CNM, que não possui, na qualidade de sócio, diretor, responsável legal ou técnico;
 - i. Membro da Diretoria da CNM;
 - ii. pessoa que exerça ou tenha exercido nos últimos 6 (seis) meses o cargo de chefe do Poder Executivo, de Secretário Municipal ou de membro do Poder Legislativo, bem como de seus cônjuges ou parentes até o terceiro grau;
 - iii. Funcionários com vincula trabalhista com a CNM.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – FORO

15.1. Fica eleito o foro de Brasília, no Distrito Federal, para dirimir os litígios porventura decorrentes deste contrato.

E, por estarem de pleno acordo com o estabelecido, firmam o presente Contrato em 2 (duas) vias de igual teor e forma.

Brasília/DF, 1º de outubro de 2025.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE MUNICÍPIOS CNM
Contratante

[PREENCHER]
Contratada

ANEXO III MODELO DE PROPOSTA TÉCNICA

Ref.:
Edital de Chamamento Público da CNM
Concorrência nº 005/2025
Proposta Técnica

Prezados Membros da Comissão de Contratação da CNM,

Em atenção ao Edital de Chamamento Público em epígrafe, manifestamos por meio da presente **proposta técnica** o interesse em participar da Concorrência nº 005/2025, conforme características abaixo informadas.

1. Razão social da sociedade

[Nome e qualificação]

2. Responsável legal

[Nome e qualificação]

3. Proposta Técnica

A proponente anexa à presente a sua Proposta Comercial para o objeto, conforme item 7 do Edital, requerendo, assim, que a Comissão de Contratação realize a avaliação e o lançamento da nota respectiva (NT1).

A proponente entende que lhe deve ser atribuída a pontuação técnica de NT2 conforme a planilha abaixo:

Quesito técnico	Pontuação (requerida pela empresa)
1. Tempo de constituição	[preencher]
2. Estrutura da empresa	[preencher]
3. Experiência	[preencher]

Por fim, a proponente acosta a esta proposta técnica os respectivos documentos comprovantes, requerendo que a Comissão de Contratação realize a avaliação e lançamento da nota técnica final (NTF) da empresa.

Esta é a nossa proposta de técnica para o objeto do Edital em epígrafe, cuja validação fica a cargo da Comissão de Contratação.

[*Cidade*], às [*horas*] do dia [*data*].

Assinatura do(a) responsável legal
[conforme 6.5, "a" do Edital]

ANEXO IV MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

Ref.:
Edital de Chamamento Público da CNM
Concorrência nº 005/2025
Proposta de Preço

Prezados Membros da Comissão de Contratação da CNM,

Em atenção ao Edital de Chamamento Público em epígrafe, manifestamos por meio da presente **proposta de preço** o interesse em participar da Concorrência nº 005/2025, conforme características abaixo informadas.

1. Razão social da sociedade

[Nome e qualificação]

2. Responsável legal

[Nome e qualificação]

3. Proposta de Preço

A remuneração proposta pela proponente é aquela conforme o quadro abaixo:

Proposta de Preço (desconto)
[preencher, em %]

A proponente declara que nos preços propostos estão inclusos tributos, encargos sociais e trabalhistas, e despesas de outra natureza inerentes à sua atividade e ao objeto do contrato, ressalvadas as exceções presentes em Edital e contrato. Também declara que a oferta atende às exigências e especificações contidas no Anexo I – Termo de Referência deste Edital.

Esta é a nossa proposta de preço para o objeto do Edital em epígrafe, cuja validação fica a cargo da Comissão de Contratação.

[Cidade], às [horas] do dia [data].

Assinatura do(a) responsável legal
[conforme 6.5, “a” do Edital]

ANEXO V RELAÇÃO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

1. Documentação relativa à habilitação jurídica

- a) Cédula de identidade e CPF do(s) responsável(is) legal(is) ou signatário(s) da proposta;
- b) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- c) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor e todos os aditivos, devidamente registrados, em se tratando de sociedades comerciais, e no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- d) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedade civis, acompanhado de prova da diretoria em exercício;
- e) Declaração de que a empresa não tem, na qualidade de sócio, diretor, responsável legal ou técnico, membro da Diretoria da CNM ou funcionário da CNM com vínculo trabalhista;
- f) Declaração de que a empresa não tem, na qualidade de sócio, diretor, responsável legal ou técnico, pessoa que exerça ou tenha exercido, nos últimos 6 (seis) meses, o cargo de chefe do Poder Executivo, de Secretário Municipal ou de membro do Poder Legislativo, bem como de seus cônjuges ou parentes até o terceiro grau.

2. Documentação relativa à habilitação técnica

- a) A empresa deverá comprovar, como requisito de habilitação técnica, uma equipe de, pelo menos, 10 (dez) pessoas, entre vínculos societários e empregatícios de pelo menos 3 (três) meses antecedentes à publicação do Edital.
- b) Com exceção do disposto no item 2, alínea “a” deste ANEXO IV, a habilitação técnica será verificada em conjunto com a análise da proposta técnica da empresa, não precisando a empresa anexar no Anexo 03, referente aos documentos de habilitação, os documentos já anexados na proposta técnica.

Observação: na análise conjunta da proposta técnica e da habilitação técnica, será considerada não habilitada tecnicamente a empresa que não atinja 50 pontos somados em sua Nota Técnica Final (item 7.2 do Edital).

3. Documentação relativa à habilitação fiscal, social e trabalhista

- a) Inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
- b) Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do concorrente, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- c) Regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do concorrente, ou outra equivalente, na forma da lei;

- d) Regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
- e) Regularidade perante a Justiça do Trabalho;
- f) Cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

4. Documentação relativa à habilitação econômico-financeira

- a) Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou do domicílio do empresário individual;
- b) Declaração de que sua proposta compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega da proposta.