

Termo de Referência

PPA N.º 082/2025

PRORROGAÇÃO

O Postalis – Instituto de Previdência Complementar, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob n.º 00.627.638/0001-57, sediado no Setor Comercial Norte, Quadra 05, Bloco A, nº 050, Brasília Shopping – Ala Sul – Sala 401, Brasília-DF, CEP 70.715-900, denominada neste documento como “**CONTRATANTE**”, em conformidade com a sua Política de Contratação e do Manual de Contratação, vem, por meio deste, informar sobre a abertura de Procedimento de Contratação de Serviços, da seguinte forma:

Procedimento PPA, n.º 082/2025

Data da Publicação do Termo de Referência: 15 de outubro de 2025.

Data de recebimento de propostas (prorrogação): 31 de outubro de 2025.

**ESTE TERMO DE REFERÊNCIA TEM O OBJETIVO DE ESTABELECE
CONDIÇÕES E PREMISSAS PARA CONTRATAÇÃO, DE SERVIÇO DE
IMPLEMENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE VALIDAÇÃO DE AUTENTICAÇÃO DE
IDENTIDADE POR MEIO DE BIOMETRIA**

1. Do objeto

Contratação de solução tecnológica para validação de identidade digital por meio de biometria, composta por plataforma e serviço especializado para autenticação segura e confiável de participantes e assistidos do Postalis, com implementação prevista até o final do ano corrente, contemplando os requisitos técnicos e funcionais descritos a seguir.

A solução deverá prover mecanismos robustos de biometria facial com detecção de prova de vida (liveness), garantindo a autenticação da identidade do usuário em tempo real e prevenindo tentativas de fraude. O solução deverá, ainda, executar verificação documental e cadastral por meio de cruzamento automático com bases oficiais, assegurando a validade e a autenticidade das informações apresentadas, contemplando, no mínimo, as seguintes integrações e consultas: **(i) SERPRO** — Consulta CPF, Consulta CNPJ (dados cadastrais de pessoas jurídicas), **DataValid** para validação cadastral em tempo real com biometria facial (liveness) e leitura/validação do QR Code da CNH, além de integrações com **SENATRAN/RENACH** para validação de CNH; **(ii) DATAPREV** — serviços baseados no **CNIS**, tais como API Relação Trabalhista (lista de vínculos por CPF), Extrato de Contribuições (CNIS) e Qualificação Cadastral e **Conecta gov.br**; **(iii) Receita Federal do Brasil (RFB)** — Comprovante de Situação Cadastral do CPF e consultas/comprovantes de CNPJ (situação e dados básicos); **(iv) DETRAN competente** — quando aplicável, para complementar a verificação de situação de **CNH** em âmbito estadual.

A plataforma deverá disponibilizar um processo de *onboarding* digital com *workflow* customizável, permitindo a adaptação dos fluxos de cadastramento e validação de identidade conforme as necessidades específicas da CONTRATANTE. A solução deve ser projetada com abordagem *mobile-first*, garantindo compatibilidade e experiência otimizada em dispositivos móveis, com acesso por meio de navegadores web e/ou SDK para integração em aplicativos existentes.

Para viabilizar a integração com outros sistemas, a solução deverá disponibilizar APIs RESTful documentadas e seguras, possibilitando a incorporação da validação biométrica nos aplicativos *mobile* e sistemas web de *backoffice* da CONTRATANTE. A plataforma deve incluir *dashboard* de gestão com relatórios gerenciais, indicadores e estatísticas de uso, permitindo o acompanhamento detalhado das operações e resultados obtidos.

A solução deverá permitir o controle e parametrização do nível de confiança (margem de probabilidade) para validação da identidade, possibilitando ajustes conforme o nível de segurança requerido para diferentes tipos de transações. O armazenamento de imagens e dados capturados durante o processo de validação deve ser realizado de forma segura,

com total aderência à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e às melhores práticas de segurança da informação.

A contratação deve incluir suporte técnico especializado e canais de atendimento para resolução de dúvidas, tratamento de incidentes e solicitações de manutenção corretiva e evolutiva, garantindo o pleno funcionamento da solução durante todo o período contratual.

2. Das condições para a Prestação dos Serviços

É elegível a participar do procedimento qualquer empresa especializada nos serviços discriminados no objeto da contratação, desde que preencha as condições de credenciamento constantes no presente Termo de Referência.

A empresa deverá considerar para proposição do trabalho e entrega do produto final sólida capacidade técnica dos prepostos/funcionários envolvidos na execução dos trabalhos.

Não poderão participar as empresas que se encontrem sob o regime falimentar. Não poderão participar empresas que não possuam sede ou filial em operação em território nacional, aquelas que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com os Correios e/ou com o **CONTRATANTE**, ou que estejam cumprindo sanção de suspensão do direito de licitar com a Administração Pública.

2.1. Do direito às informações geradas

No que tange às prestações resultantes do presente termo de referência, registra-se que o **CONTRATANTE** poderá auditar as atividades da empresa, de modo a verificar se a execução dos serviços contratados segue conforme a melhor técnica e segundo as normas legais. Dessa forma, considerando o envio da proposta, essa estará de acordo com a prerrogativa do Instituto na verificação de suas informações.

2.2. Da Lei Anticorrupção

Tendo em vista o estabelecido na Lei nº 12.846/13 e nas demais legislações aplicáveis, a empresa deve declarar, perante o **CONTRATANTE**, em seu nome, bem como de suas afiliadas, acionistas, funcionários e/ou eventuais subcontratados, que cumprem e fazem cumprir as normas aplicáveis em relação à prevenção de atos de corrupção e atos lesivos contra a administração pública, na forma da Lei n.º 12.846/13, na medida em que:

- a) Mantém políticas e procedimentos internos que assegurem integral cumprimento de tais normas;

- b) Conferem pleno conhecimento de tais normas a todos os profissionais com quem venham a se relacionar, previamente ao início de qualquer relação com o **CONTRATANTE**;
- c) Abstem-se de praticar atos de corrupção e de agir de forma lesiva à administração pública, nacional e estrangeira, em seus interesses ou para seus benefícios, direto ou indireto, exclusivo ou não;
- d) Comprometem-se a, caso tenham conhecimento de qualquer ato ou fato que viole aludidas normas, comunicar imediatamente ao **CONTRATANTE**, que poderá tomar todas as providências que entender necessárias;
- e) É devido às Partes verificar o cumprimento das disposições contidas nestas Cláusulas, cujo descumprimento, ensejará justo motivo para a rescisão do presente Contrato pela Parte prejudicada; e
- f) Compromete-se a observar os princípios morais e éticos que devem reger todas as relações, a respeitar os valores fundamentais que pautam a missão do **CONTRATANTE**, por parte dos seus empregados alocados na execução deste certame.

2.3. Das Obrigações para não adoção de práticas de trabalho ilegal:

- a) a **CONTRATADA** se compromete a não adotar práticas de trabalho análogo ao escravo e trabalho ilegal de crianças e adolescentes no cumprimento do presente Contrato;
- b) a **CONTRATADA** se compromete a não empregar trabalhadores menores de 16 (dezesesseis) anos de idade, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos de idade, nos termos da Lei nº 10.097, de 19.12.2000, e da Consolidação das Leis do Trabalho;
- c) a **CONTRATADA** se compromete a não empregar adolescentes até 18 (dezoito) anos de idade, em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como, em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a frequência à escola e, ainda, em horário noturno, considerado este o período compreendido entre as 22h00 às 05h00;
- d) a **CONTRATADA** não poderá promover, no recrutamento e na contratação de sua força de trabalho, qualquer discriminação, seja em virtude de raça, cor, idade, estado civil, orientação sexual e de posição ideológica e/ou religiosa, ou, por qualquer outro motivo, sob pena de extinção do contrato, independentemente das penalidades que lhe forem aplicáveis;

- e) as PARTES devem coibir qualquer atitude de discriminação por raça, classe social, nacionalidade, religião, deficiência, sexo, orientação sexual, associação sindical ou política, não devendo permitir e sempre combatendo comportamento sexualmente coercitivo, ameaçador, abusivo, explorador, e a utilização de punição corporal, coerção psicológica, física ou abuso verbal em relação aos trabalhadores.

2.4. Das obrigações para proteção e preservação do meio ambiente

A **CONTRATADA** se compromete a proteger e preservar o meio ambiente, bem como a prevenir contra práticas danosas ao meio ambiente, executando seus serviços em observância dos atos legais, normativos e administrativos relativos à área de meio ambiente e correlatas, emanadas das esferas Federal, Estaduais e Municipais, incluindo, mas não limitando ao cumprimento da Lei Federal nº 6.938/81 (Política Nacional do Meio Ambiente) e da Lei nº 9.605/98 (Lei dos Crimes Ambientais), implementando ainda esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam a conjugar esforços para proteger e preservar o meio ambiente, bem como a prevenir contra práticas danosas ao meio ambiente, em suas respectivas relações comerciais.

2.5. Das obrigações da LGPD

No tratamento de dados de caráter pessoal, que implique em coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração, a **CONTRATADA** se compromete, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), a:

- a) Cumprir as leis de privacidade de dados em relação ao tratamento de dados pessoais decorrentes da presente Proposta, naquilo que for aplicável;
- b) Tratar os dados de caráter pessoal a que tenha acesso, em razão da prestação dos serviços, com a exclusiva finalidade de prestar os serviços, objeto desta Proposta, sem a possibilidade de utilizar esses dados para finalidade distinta, salvo novo consentimento dado pelo titular do dado, mediante nova requisição expressa da Firma de Auditoria Independente contratada neste sentido;
- c) Não divulgar a terceiros os dados de caráter pessoal a que tenha tido acesso, salvo mediante prévia e expressa autorização do **CONTRATANTE**, obrigação legal ou determinação judicial;

- d) Manter em absoluto sigilo todos os dados de caráter pessoal e informações que lhe tenham sido confiados, obrigação esta que subsistirá ao término da prestação dos serviços;
- e) Não reter quaisquer Dados Pessoais do **CONTRATANTE** por um período superior ao necessário para a execução dos serviços e/ou para o cumprimento das suas obrigações nos termos da presente Proposta, comprometendo-se, salvo disposição legal específica, a guardá-los pelo período máximo de 05 (cinco) anos.

2.6. Do código de conduta e ética e do programa de integridade do Postalís

O Contratado deverá conhecer, respeitar e cumprir o Código de Ética e o Programa de Integridade do Postalís, instrumentos que serão parte integrante do Contrato a ser celebrado e que estão disponíveis no sítio digital do Postalís, conforme links abaixo:

- i. [Código de Ética](#)
- ii. [Programa de Integridade](#)

3. Dos requisitos

Integram este Termo de Referência os requisitos detalhados nos tópicos a seguir, os quais estabelecem as expectativas e condicionam a prestação dos serviços pelo FORNECEDOR.

Os requisitos deste Termo de Referência são **classificados quanto ao seu caráter** em:

- I. **Eliminatório**, quando constituem condição mínima obrigatória, cujo não atendimento implica inabilitação/desclassificação; e
- II. **Classificatório**, quando utilizados para atribuição de pontuação e ranqueamento das propostas. A indicação do **caráter do requisito** e seus respectivos critérios constam nas tabelas apresentadas conforme categoria dos requisitos.

3.1. Requisitos de Negócio

Para os fins deste Termo de Referência (TR), Requisitos de Negócio são declarações formais das necessidades, objetivos e restrições do negócio que motivam a contratação. Expressam o que deve ser alcançado em termos de valor, conformidade, eficiência, experiência do usuário — sem prescrever soluções técnicas.

Nº.	Detalhamento do requisito	Caráter
1	Biometria facial com detecção de prova de vida (liveness)	Obrigatório
2	Verificação documental com validação cruzada junto a bases oficiais (SERPRO, DETRAN, Receita Federal)	Obrigatório
3	Onboarding digital com fluxo de aprovação customizável	Obrigatório
4	Disponibilidade de APIs RESTful para integração com os sistemas da CONTRATANTE	Obrigatório
5	Dashboard gerencial com relatórios, indicadores e estatísticas de uso;	Obrigatório
6	Compatibilidade com dispositivos móveis (mobile-first), com acesso via navegador e/ou SDK	Obrigatório
7	Controle de nível de confiança parametrizável para validação de identidade	Obrigatório
8	Armazenamento seguro das imagens e dados, em conformidade com a LGPD	Obrigatório
9	Suporte técnico e canais de atendimento para dúvidas, incidentes e manutenções corretivas e evolutivas	Obrigatório

3.2. Requisitos de Configuração, Infraestrutura e Segurança Cibernética

Esta seção define os princípios, limites e critérios técnicos que a solução deve observar em três pilares:

- i. Configuração governada e auditável;
- ii. Infraestrutura dimensionada, resiliente e observável;
- iii. Segurança cibernética alinhada às melhores práticas.

A solução deve permitir parametrizações controladas, suportar execução estável e escalável e proteger dados e serviços quanto a confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e rastreabilidade.

Nº.	Detalhamento do requisito	Caráter
1	Disponibilizar manual de instalação, configuração, utilização e parametrização em português do Brasil, com pré-requisitos, manual de uso, rollback e troubleshooting, versionado a cada release.	Obrigatório
2	Fornecer ambiente de teste/homologação incluído no pacote, funcionalmente equivalente ao de produção, com segregação de acessos e sanitização/anonimização de dados quando aplicável.	Classificatório
3	Disponibilizar atualizações (corretivas, evolutivas e de segurança) incluídas no licenciamento, com notas de versão, matriz de impacto e instruções; execução transparente ao usuário (blue/green ou canary).	Classificatório
4	Expor e consumir APIs compatíveis com RESTful e/ou SOAP 1.2, com versionamento, estabilidade de endpoints e limites de consumo documentados.	Classificatório

5	Permitir XML e JSON (UTF-8) com schemas (XSD/JSON Schema), validação e idempotência quando aplicável, sob TLS 1.2+ e autenticação/autorização via OAuth 2.0/OpenID Connect (tokens JWT).	Classificatório
6	Disponibilizar documentação detalhada com endpoints, métodos (GET, POST, PUT, DELETE), parâmetros, payloads e exemplos, códigos de status/erros e políticas de paginação/rate-limit.	Classificatório
7	Dispor de interface, mensagens, documentação e materiais de apoio em PT-BR; suporte (atendimento, base de conhecimento e FAQs) no mesmo idioma.	Classificatório
8	Possuir componentes redundantes e recuperação automática, mantendo continuidade em falhas de nó, zona ou região.	Classificatório
9	Dispor de compatibilidade com nuvem (SaaS/IaaS/PaaS), on-premises e ambientes híbridos, permitindo migração e escala sem refatorações significativas; containers/orquestração quando aplicável.	Classificatório
10	Possuir backups automáticos criptografados, testes periódicos de restauração e plano de DR com RPO/RTO definidos para componentes críticos.	Classificatório
11	Utilizar Política de Segurança vigente alinhada a ISO/IEC 27001 e 27002; para SaaS, ISO 27017/27018; práticas de gestão de riscos, acessos e desenvolvimento seguro.	Classificatório
12	Possuir mecanismos de proteção a dados pessoais e sensíveis desde a concepção; minimização; consentimentos quando aplicável.	Obrigatório
13	Dispor trilha do ciclo de vida (inserção, alteração, acesso) e informação da localização geográfica (data residency) das regiões/provedores e subcontratados.	Classificatório
14	Utilizar processo alinhado ao NIST SP 800-61 com identificação, contenção, erradicação, recuperação e comunicação; prazos de notificação definidos em contrato.	Classificatório
15	Apresentar conformidade com regulações aplicáveis, incluindo LGPD, com evidências e relatórios quando solicitados.	Obrigatório
16	Apresentar certificações/atestados vigentes (ISO/IEC 27001, SOC 2 Tipo II, CSA STAR, ISO/IEC 29794, ISO/IEC 39794 e ISO/IEC 19794.) com escopo aplicável ao serviço.	Classificatório
17	Utilizar criptografia em trânsito (TLS 1.2+ com PFS e HSTS) e em repouso (ex.: AES256).	Classificatório
18	Utilizar chaves em KMS/HSM, com rotação e trilha de auditoria.	Classificatório
19	Possuir recursos de WAF, mitigação DDoS, bot management, rate-limiting e validações de entrada/saída conforme OWASP ASVS/Top 10.	Classificatório
20	Utilizar mascaramento, anonimização e pseudonimização; políticas de retenção e descarte seguro segundo diretrizes do Contratante.	Obrigatório

3.3. Requisitos de Gestão e Governança do Contrato

Nº.	Detalhamento do requisito	Caráter
1	Indicação de Ponto focal, Gerente do Contrato e substituto, com canal de escalonamento 24x7 para incidentes críticos.	Obrigatório

2	Toda alteração de versão deve passar por aprovação do Postalis, com o número da versão, escopo da nova versão e justificativa, antes de ser disponibilizada em ambiente produtivo.	Classificatório
3	Realizar reuniões quinzenais ou conforme periodicidade acordada entre as partes.	Obrigatório
4	Disponibilizar relatórios mensais detalhados de consumo e disponibilidade.	Obrigatório
5	Aderência aos Acordos de Nível de Serviço apresentados neste termo de referência.	Obrigatório
6	Apresentar evidência de aderência a LGPD: Relatório de Impacto (DPIA/RIPD) quando aplicável; ROPA (registro de operações de tratamento), política de retenção/ descarte, nomeação do Encarregado (DPO) e contratos de operador/suboperadores.	Obrigatório
7	Apresentar laudo Liveness (PAD) conforme ISO/IEC 30107-3 – iBeta L2: carta/laudo de conformidade iBeta PAD Level 2 (ou laboratório acreditado equivalente) com versão do modelo/SDK testado.	Obrigatório
8	Apresentar atestados de capacidade técnica: atestado (cliente ativo ou últimos 24 meses) com volumes/mês, uso de liveness, SDK mobile e, se possível, integração a base oficial brasileira.	Classificatório
9	Apresentar comprovação de uso de criptografia e chaves KMS/HSM com FIPS 140-2/3 (pode ser do cloud provider), mais política de rotação e logs.	Classificatório
10	Apresentar comprovação de participação no NIST FRVT (1:1).	Classificatório
11	Adesão aos Acordos de Nível de Serviço (ANS) detalhados neste Termo de Referência.	Obrigatório

4. Acordos de Nível de Serviço (ANS)

Acordos de Nível de Serviço (ANS) aplicáveis à plataforma e às APIs do serviço de validação biométrica facial com prova de vida (*liveness*), definindo o que será medido, como será medido, metas, regras de apuração, evidências e reporte. Os ANS aqui previstos são compromissos contratuais mensuráveis, base para gestão, auditoria e aplicação de penalidades.

4.1. Regras comuns de mensuração

As Regras de Mensuração aplicáveis aos Acordos de Nível de Serviço (ANS) do serviço de validação biométrica facial com *liveness*, estabelecendo o que será medido, como, quando e com quais evidências.

- Período de medição: de 0h00 (zero hora) do 1º às 23h59 do último dia do mês, considerando o fuso BRT/UTC-3.
- Fonte da verdade: telemetria do FORNECEDOR (APIs/SDKs/webhooks/status page) e registros do ITSM da CONTRATANTE.
- Sincronismo: timestamps em milissegundos; relógios sincronizados por NTP.
- Percentis (p95/p99): método nearest-rank.

- e) Elegibilidade: somente requisições válidas (bem formadas) e sessões com captura conforme guia (enquadramento, luz, foco).
- f) Exclusões do cálculo: janelas programadas notificadas com 5 dias úteis e executadas 20h–07h úteis ou finais de semana/feriados; eventos de força maior; indisponibilidades de terceiros contratados pela CONTRATANTE (SERPRO/Detran/RFB), quando evidenciadas.
- g) Evidências: dados exportáveis CSV/JSON e dashboards; divergências > 1% entre amostragem da CONTRATANTE e telemetria do FORNECEDOR devem ser justificadas.
- h) Prioridades de atendimento:
 - P1 – Crítica: paralisação do onboarding/validação ou impacto regulatório imediato.
 - Tempo de atendimento: 1 hora útil até o workaround.
 - P2 – Alta: degradação severa com risco de paralisação/atraso relevante.
 - Tempo de atendimento: 4 horas úteis até o workaround.
 - P3 – Média: impacto restrito com contorno disponível.
 - Tempo de atendimento: 1 dia útil até a resolução definitiva.
 - P4 – Baixa: dúvidas, melhorias e demandas planejadas.
 - Tempo de atendimento: 2 dias úteis até a resolução definitiva.

4.2. Detalhamento dos Acordos de Nível de Serviço

ANS-1 — Disponibilidade da plataforma (APIs + endpoints)

Mensurar e evidenciar, de forma objetiva e auditável, a disponibilidade mensal da plataforma (APIs e endpoints), permitindo verificar impactos sobre o onboarding e as verificações biométricas e aplicar as consequências contratuais previstas quando as metas não forem atendidas.

Meta: $\geq 99,5\%$ /mês de disponibilidade.

Cálculo: Disponibilidade (%) = $\left(1 - \frac{\text{minutos indisponíveis}}{\text{minutos do mês}}\right) * 100$

Quando da conta indisponível: sem HTTP ou fluxo captura → decisão acima do timeout e2e (latência fim-a-fim - *end-to-end*).

Obs.: Erros e timeouts serão considerados como indisponibilidade.

ANS-2 — Latência end-to-end (captura → decisão)

Mensurar e evidenciar a experiência temporal do usuário no fluxo captura→decisão, por meio de percentis (p95/p99), permitindo identificar degradações de performance.

Meta: $p95 \leq 15s$ e $p99 \leq 30s$.

Cálculo por sessão: $Le2e = t_{de\ decisão} - t_{início\ da\ captura}$

Sendo:

- i. **t** a mensuração do intervalo de tempo entre o momento de início da captura até a resolução e resposta efetiva;
- ii. **p95** (percentil 95) é o valor abaixo do qual 95% das medições caem.
- iii. **p99** (percentil 99) é o valor abaixo do qual 99% das medições caem.
- iv. **L_e2e** é a **latência fim-a-fim (end-to-end)**: o tempo total da captura até a decisão.

ANS-3 — Suporte e atendimento (foco no que importa)

Define os compromissos operacionais do FORNECEDOR no tratamento de incidentes e solicitações relacionados à solução de validação biométrica. O objetivo é garantir tempo de reação, restabelecimento rápido do serviço e correção definitiva com causa-raiz tratada, assegurando comunicação contínua e rastreável via sistema ITSM da CONTRATANTE.

O ANS aplica-se a todos os chamados abertos junto ao FORNECEDOR, classificados por prioridade (P1–P4) e atendidos dentro da janela de atendimento definida (07h–20h BRT em dias úteis para P2 à P4; porém, 24×7 para P1). A mensuração é feita por chamado, com base em *timestamps* registrados no ITSM, e consolidada mensalmente em relatório.

Definições operacionais.

- Resposta inicial: primeira interação humana registrada no chamado (não se consideram respostas automáticas) informando sobre o recebimento do chamado: em até 15 minutos.
- Workaround: restauração do funcionamento do serviço/fluxo, ainda que temporária, com impacto aceitável até a correção definitiva.
- Resolução definitiva: correção da causa-raiz, com RCA (análise de causa) anexado ao chamado e validação pós-mudança.

Regras de mensuração. Para cada prioridade, os prazos de Resposta inicial, Workaround e Resolução definitiva são apurados pela diferença entre os *timestamps* de abertura do

chamado e os respectivos marcos (1ª interação, mitigação e encerramento com RCA). A conformidade mínima mensal é calculada por indicador e prioridade como:

$$Conformidade (\%) = \left(\frac{\text{chamados atendidos dentro do prazo}}{\text{total de chamados elegíveis}} \right) \times 100$$

Entende-se por chamados elegíveis aqueles abertos no mês, com prioridade definida, sem “pausa por cliente” no período medido e fora de janela programada/força maior (conforme regras gerais do contrato).

Toda interação relacionada à suporte e manutenção que não tiver sido formalizada através do ITSM precisarão ser registradas pela CONTRATANTE. O FORNECEDOR pode formalizar a cobrança destes registros retroativos no relatório mensal.

O FORNECEDOR apresentará relatório mensal (D+5 úteis) com a conformidade por indicador/prioridade, a cadência de status cumprida e os RCA dos incidentes relevantes.

4.3. Das penalidades (Glosas)

Este tópico estabelece como as penalidades decorrentes do descumprimento dos ANS serão apuradas, calculadas e aplicadas. O objetivo é mensurar e evidenciar, de forma objetiva e auditável, o impacto do desempenho abaixo das metas, assegurando tratamento isento, proporcional e previsível, sem prejuízo das demais sanções contratuais e legais.

Para efeitos de cálculo, adotamos como base a Remuneração Mensal do Serviço (RMS), o valor mensal da plataforma/serviço no mês de medição, proporcional quando houver fração de mês.

Teto é o limite máximo (em percentual da mesma base de cálculo) que a soma das penalidades pode alcançar em um mesmo mês, evitando glosas desproporcionais. Para este termo de referência, o teto global da penalidade é de 30% da RMS.

ANS	Indicador / Meta	Faixa de Descumprimento	Penalidade (sobre a RMS)
ANS-1: Disponibilidade	≥ 99,5%/mês	A cada 0,10 p.p. abaixo da meta	5% por faixa (máx. 30% neste ANS)
ANS-2: Latência E2E	p95 ≤ 15 s e p99 ≤ 30 s	Excedente ≤ 10% da meta	2%
		Excedente >10% a 20%	5%
		Excedente > 20%	10%

ANS-3: Suporte e Atendimento	P1: Resposta $\leq$ 15 min ou Workaround $\leq$ 2 h ou Resolução $\leq$ 4 h	Por ocorrência fora do prazo	2% por ocorrência (máx. 10% neste ANS)
	P2: Resposta $\leq$ 1 h ou Workaround $\leq$ 4 h ou Resolução $\leq$ 8 h	Por ocorrência fora do prazo	1% por ocorrência (máx. 10%)
	Cadência de status (P1/P2)	Chamado sem atualização na cadência	0,5% por chamado (máx. 5%)
	P3/P4	Descumprimento de prazos	0,1% por chamado (máx. 5%)

As penalidades por descumprimento dos ANS incidirão sobre a Remuneração Mensal do Serviço (RMS) do mês de referência, aplicando-se a fórmula Glosa do indicador (R\$) = $RMS \times \% \text{ penalidade}$. As glosas de ANS distintos poderão somar-se entre si, observando-se o teto global de 30% (trinta por cento) da RMS no mês. Em caso de prestação de serviço por fração de mês, a RMS e o teto serão proporcionais ao período efetivamente prestado. Quando houver faixas de descumprimento para um mesmo indicador, aplicar-se-á apenas a penalidade correspondente à faixa alcançada. A aplicação de glosas não afasta outras sanções contratuais e legais, nem enseja transporte de saldo para períodos subsequentes.

5. Da apresentação das propostas

5.1 Das propostas comercial e técnica

A proposta deverá ser elaborada em arquivo com o logo da empresa e redigida em língua portuguesa, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, com suas páginas numeradas sequencialmente, ser datada e assinada pelo representante legal do proponente ou pelo procurador, juntando-se à procuração, bem como observando os seguintes requisitos adicionais:

- a) a proposta deverá contemplar o preço do serviço, impostos, contribuições sociais e demais despesas decorrentes da prestação dos serviços;
- b) todos os impostos e contribuições sociais decorrentes da Legislação Fiscal (Federal, Estadual e Municipal) e da Legislação Previdenciária, Trabalhista e Comercial, incidentes sobre a prestação dos serviços, correrão por conta da empresa **CONTRATADA**;
- c) a responsabilidade pela retenção e recolhimento dos impostos e contribuições sociais será do **CONTRATANTE**;

- d) a contratação dos serviços será efetuada conforme procedimentos estabelecidos na Política de Contratação e do Manual de Contratação do **CONTRATANTE**;
- e) as propostas serão analisadas pela Gerência de Tecnologia da Informação e pela Gerência de Administração;
- f) Os contratos celebrados pelo Postalís terão vigência devidamente definida no respectivo instrumento, podendo ser renovado por igual período, enquanto houver a necessidade do serviço prestado ou fornecimento do bem, desde que não ultrapassem o prazo máximo de 4 (quatro) anos.

5.1.1. A proposta comercial deverá conter, no mínimo, os seguintes elementos:

- a) Apresentação rigorosa de acordo com as exigências constantes neste Termo de Referência, redigida com clareza, devidamente datada e assinada pelo representante legal da empresa;
- b) Inclusão do Nome / Razão Social, endereço, C.N.P.J., endereço completo, telefone e endereço eletrônico (e-mail e site) da proponente, bem como o nome do(s) representante(s) legal(is);
- c) Apresentação dos valores a serem cobrados pela prestação dos serviços constantes na Proposta Técnica em moeda corrente nacional, em algarismos, contendo no máximo 02 (duas) casas decimais após a vírgula;
- d) Condições de pagamentos;
- e) Informação de que todos os impostos e contribuições sociais decorrentes da Legislação Fiscal (Federal, Estadual e Municipal) e da Legislação Previdenciária, Trabalhista e Empresarial, incidentes sobre a prestação dos serviços, correrão por conta da empresa **CONTRATADA**;
- f) Prazo de validade da proposta.

5.1.2. A proposta técnica deverá conter os seguintes elementos:

- a) Descrição dos serviços a serem prestados, que atendam o objeto do presente termo;
- b) Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, por meio de apresentação de 01 (um) ou mais atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, cujo serviço, de mesma natureza ao objeto deste Termo de Referência, tenha sido prestado pela proponente de forma satisfatória;
- c) Inclusão de todos os custos e despesas necessárias à plena execução dos serviços, inclusive transportes, hotéis, refeições, impostos e custos indiretos;
- d) Informação sobre as condições de pagamento.

- e) Menção de que os preços serão fixos, irrevogáveis e conterão todos os encargos tributários e demais despesas até a sua aceitação.

5.1.3. Da apresentação das Propostas

Os interessados deverão encaminhar a digitalização das propostas comercial e técnica aos cuidados da Coordenação de Contratos da Gerência de Administração:

- a) E-mail coordenacao.contratos@postalis.com.br ;
- b) Assunto: **PPA nº. 082/2025 - Solução tecnológica para validação de identidade digital**

O prazo final para recebimento das propostas será até às 18hs do dia 31/10/2025.

6. Do processo de habilitação

Concluído o processo de seleção, a Gerência de Administração do Postalís solicitará ao fornecedor ou prestador de serviços escolhido a apresentação dos seguintes documentos para habilitação e cadastro:

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedades comerciais;
- c) Documento oficial com foto do representante da empresa (RG/CPF/CNH), ou de procurador constituído para a contratação, com procuração assinada pelo representante legal da empresa;
- d) Decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, tratando-se de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, nos termos dos arts. 1.134 e 1.135 do Código Civil;
- e) Os documentos elaborados em outro país deverão ser apostilados pelo respectivo consulado e traduzidos para o português por tradutor juramentado. Quando não houver documento equivalente no país de origem, o proponente deverá emitir declaração em papel timbrado, assinado por seu representante legal, de não equivalência;
- f) Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (C.N.P.J.);
- g) Comprovante de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver;

- h) Comprovante de regularidade perante a Fazenda Federal (Certidão Negativa de Débito com a Receita Federal e Certidão negativa de Débito quanto à Dívida Ativa da União);
- i) Certidão de regularidade de débito com a Fazenda Estadual da sede da licitante ou outra prova equivalente, na forma da lei;
- j) Certidão de regularidade de débito junto a Fazenda Municipal da sede da licitante ou outra prova equivalente, na forma da lei;
- k) Comprovante de regularidade perante o Sistema de Seguridade Social – INSS mediante a apresentação da C.N.D. – Certidão Negativa de Débito ou C.P.D. – E.N. Certidão Positiva de Débito com Efeitos de Negativa;
- l) Comprovante de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), por meio da apresentação da CRF – Certificado de Regularidade do FGTS;
- m) Comprovante de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII– A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto–Lei nº. 5.452, de 1º de Maio de 1943 (redação nova de acordo com a Lei Federal nº. 12.440, de 07 de Julho de 2.011). O interessado requererá CNDT nas páginas eletrônicas do Tribunal Superior do Trabalho (<http://www.tst.jus.br>), do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (<http://www.csjt.jus.br>) e dos Tribunais Regionais do Trabalho na internet, as quais manterão, permanentemente, hiperlink de acesso ao sistema de expedição;
- n) Certidão negativa de falência ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, cuja pesquisa tenha sido realizada em data não anterior a 90 (noventa) dias da data prevista para a apresentação dos envelopes;
- o) Documentação contábil do último exercício social, já exigível e apresentado na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios;
- p) Declaração do proponente em papel timbrado e assinado por seu representante legal de que não possui em seu quadro de pessoal empregado com menos de 18 (dezoito) anos, em trabalho noturno perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inc. XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1.988 (Lei nº. 9.584/99);
- q) Declaração elaborada em arquivo com a logo da empresa e subscrita pelo representante legal do proponente, assegurando a inexistência de impedimento

legal para licitar ou contratar com os Correios, Administração Pública e/ou o **CONTRATANTE**;

- r) Comprovação de aptidão para o fornecimento, compatível com o objeto do procedimento. A comprovação de fornecimento será feita por atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, competentes para tanto, sendo aceita comprovação de qualquer quantitativo de fornecimento;
- s) Declaração em papel timbrado e subscrito por representante legal, por parte da proponente, de que não efetuará a subcontratação dos serviços a terceiros;
- t) Declaração em papel timbrado e subscrito por representante legal da proponente, de que inexistente conflito de interesse na contratação, que possa influenciar de maneira imprópria as obrigações e responsabilidades de eventual contratação;
- u) Termo de Ciência e Declaração de Ausência de Parentesco;
- v) Comprovante de Dados Bancários;
- w) Preenchimento do questionário de Duo Diligence.
- x) Caso não conste previsão expressa nas certidões, o prazo de validade considerado será de 90 (noventa) dias.

7. Esclarecimentos Finais

Dúvidas técnicas sobre itens deste Termo de Referência poderão ser encaminhadas pelo e-mail: coordenacao.contratos@postalis.com.br até às 18h do dia **27/10/2025**.

Por fim, é importante ressaltar que o recebimento das propostas, as negociações preliminares, a análise e a solicitação de procedimentos do presente processo, bem como a homologação dos resultados, não implicam na obrigatoriedade de celebração do contrato. A decisão de contratar ocorrerá de acordo com o critério de conveniência e oportunidade do **CONTRATANTE**.