

**TERMO DE REFERÊNCIA / PROJETO BÁSICO (Lei 14.133/2021****Informações Iniciais****ÓRGÃO(S) REQUISITANTE(S)**

Seção/Órgão	Contato	Ponto	Ramal
COTRA - COORDENAÇÃO DE TRANSMISSÃO EM TEMPO REAL	DANIELA GUERSON ANDRE	6302	61615

ÓRGÃO(S) RESPONSÁVEL(IS) PELA ESPECIFICAÇÃO

Seção/Órgão	Contato	Ponto	Ramal
DIREX - DIRETORIA EXECUTIVA DE COMUNICAÇÃO E MÍDIAS DIGITAIS	LUIZ FLAVIO MENEZES	5482	61625

HOUVE CONTRATAÇÃO ANTERIOR? NÃO**Definição do Objeto****Objeto**

Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de locação de licença e suporte de software para ferramenta de interação com o telespectador via Whatsapp.

Natureza

Serviço contínuo :

Lote Único - 12 (doze) meses de contrato

Os bens/serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns ?

Sim

Atesto que o objeto desta contratação não se enquadra como sendo bem de luxo, conforme Título III do AM 206/202

Fundamentação da contratação**JUSTIFICATIVA**

Nos últimos anos, a forma de nos relacionarmos mudou, sobretudo com o advento (e a consolidação) das redes sociais como novo mecanismo de comunicação de massa. Aos modelos clássicos e tradicionais usados para a transmissão de mensagens e informações – como as emissoras de TV – somam-se hoje as plataformas digitais. Dessa forma, e com base em experiências vividas por dezenas de outras emissoras de TV (entre elas as maiores do país), é possível constatar que o público “aprendeu” e está plenamente familiarizado com uma nova forma de interatividade entre a emissora e seu público: o envio de mensagens (com opinião, dúvidas e críticas, por meio de texto, de vídeo ou de áudio) e sua exibição, de forma direta, tal como encaminhada, na tela da emissora. O avanço e a consolidação das redes sociais levaram as emissoras de TV ao desenvolvimento de várias formas para que seja possível essa interação. Uma delas é a ferramenta que transforma mensagens enviadas pelo público em arte (imagem, animada ou não, usada na tela durante a transmissão) para a sua exibição em programas de TV, sobretudo nos que sejam ao vivo. Assim, a fim de estar plenamente atualizada e dentro dos atuais padrões de interatividade e de participação do público em sua grade horária, sobretudo nos programas ao vivo e no jornalismo, a TV Câmara vem por meio deste solicitar que seja feita a assinatura de licença de aplicativo/sistema para uso nos seus estúdios.

Requisitos da contratação

Há vedação de contratação de marca ou produto ?

Não

Haverá vedação à participação de consórcios ?

Não



**TERMO DE REFERÊNCIA / PROJETO BÁSICO (Lei 14.133/2021**

Haverá vedação à participação de cooperativas ?	Não
Haverá garantia de proposta ?	Não
Haverá vistoria prévia ?	Não
Haverá inversão de fases ?	Não
Há exigência de carta de solidariedade emitida pelo fabricante ?	Não

Modelo de execução do objeto

ROTINA DE EXECUÇÃO	Sim
---------------------------	------------

O serviço consiste na locação de licença de software e suporte técnico telefônico, na análise de problemas de software e sua configuração para garantir a interação com os telespectadores da TV Câmara por meio de Whatsapp. A solução proposta possibilita ampliar o alcance a interação e participação dos telespectadores durante as transmissões dos programas de entrevista, com a possibilidade de moderação destas participações. entrega da licença ocorrerá por meio do acesso da Câmara dos Deputados à plataforma, via ambiente web, por meio de login/senha a ser cadastrado na plataforma. ABERTURA DE CHAMADOS 3 - Os prazos para atendimento serão contados a partir do registro do chamado pela Câmara dos Deputados, por telefone, e-mail ou software específico. 3.1 - Os prazos serão contados em: i. Horas corridas: Horas decorridas entre a abertura do chamado e o atendimento/solução. 3.2 - Para efeito de classificação de urgência e estabelecimento dos prazos de atendimento e solução, os chamados de suporte técnico foram classificados conforme tabela a seguir: Gravidade Descrição Prazos Atendimento Solução Pequena (P) Dúvidas ou incidentes que não comprometem a disponibilidade do serviço 8 horas corridas 24 horas corridas Média (M) Dúvidas ou incidentes que comprometem, mas não tornam o serviço indisponível 4 horas corridas 12 horas corridas Alta (A) Incidentes que tornam indisponível o serviço. 1 hora corrida 04 horas corridas 3.3 - Ao receber uma solicitação, a Contratada deverá enviar ao solicitante um número único de registro e identificação do chamado, para fins de referência futura, consultas, acompanhamento e controle de execução dos serviços. 3.4 - Ao término do chamado, a Contratada deverá enviar, por e-mail, um relatório de atendimento técnico contendo ao menos as seguintes informações: a. número do registro da solicitação; b. data e hora da abertura do chamado; c. data e hora do término da reparação; d. identificação do problema; e. identificação do técnico responsável pela execução do serviço; f. providências adotadas; g. outras informações pertinentes. RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA: A Contratada deve possuir, no Brasil, um serviço telefônico de suporte, além de uma caixa postal eletrônica (e-mail) exclusiva para o atendimento e suporte técnico à Câmara dos Deputados ou site na web específico para o registro e acompanhamento de chamados de suporte técnico. O número telefônico deve estar disponível, nos dias úteis (segunda a sexta feira, exceto feriados nacionais), para receber ligações das 9 às 18 hs, durante toda a vigência a do contrato. A Contratada deverá, no prazo de até 10 (dias) após a assinatura do contrato, fornecer as informações necessárias para abertura de chamados de suporte técnico.

SERÁ ADMITIDA A SUBCONTRATAÇÃO PARCIAL DO OBJETO	Não
---	------------

OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES

respeito da tabela de multas informo que: i. Contemplam apenas obrigações que constam no processo; ii. Foram contempladas possíveis condutas gravosas

Modelo de gestão do contrato ou afins

Unidade(s) Responsável(is)

DIREX

DEFINIR SUBUNIDADE(S) GESTORA(S) DO CONTRATO

COTRA - TV CÂMARA

INSTRUMENTO DA CONTRATAÇÃO A SER CELEBRADO	Contrato
---	-----------------

Justificativa : Para todos os itens por se tratar de prestação de serviços

Há previsão da aplicação de advertência ?	Não
---	-----



**TERMO DE REFERÊNCIA / PROJETO BÁSICO (Lei 14.133/2021**

Serão estabelecidas hipóteses e o quantitativo de ocorrência de infrações, puníveis com advertência, que ensejarão a aplicação de multa ?

Não**Definição das multas (moratória/compensatória):**

Para efeito de classificação de urgência e estabelecimento dos prazos de atendimento e solução, os chamados de suporte técnico foram classificados conforme tabela a seguir: Gravidade Descrição Prazos Atendimento Solução Pequena (P) Dúvidas ou incidentes que não comprometem a disponibilidade do serviço 6 horas úteis 12 horas úteis Média (M) Dúvidas ou incidentes que comprometem mas tornam o serviço indisponível 1 hora corrida 6 horas corridas Alta (A) Incidentes que tornam indisponível o serviço. 30 minutos 02 horas corridas As ocorrências das condutas infracionais abaixo discriminadas importarão a aplicação de multa calculada por meio de incidência de percentual específico sobre o valor total do bem adjudicado ou do pagamento mensal, conforme o caso, sem prejuízo das sanções previstas na legislação específica, de acordo com o disposto a seguir: A tabela de multas: i. Contemplam apenas obrigações que constam no processo; ii. Foram contempladas possíveis condutas gravosas. **INFRAÇÃO PERCENTUAL**
1. DEIXAR DE: Percentual (sobre o valor contratual anual vigente na data da ocorrência do fato) 1.1. fornecer as informações sobre o número de telefone para suporte técnico, por dia de atraso 1% 1.2. atender os chamados classificados como de gravidade Pequena (P) nos prazos estipulados na tabela do item VII do termo de referencia, por hora útil de atraso 0,25% 1.3. atender os chamados classificados como de gravidade Média (M) nos prazos estipulados na tabela do item VII do termo de referencia, por hora de atraso 0,5% 1.4. atender os chamados classificados como de gravidade Alta (A), nos prazos estipulados na tabela do item 3.2 do termo de referencia, por hora de atraso 1% 1.5. solucionar os chamados classificados como de gravidade Pequena (P) nos prazos estipulados na tabela do item 3.2 do termo de referencia, por hora de atraso 0,5% 1.6. solucionar os chamados classificados como de gravidade Média (M) nos prazos estipulados na tabela do item 3.2 do termo de referencia, por hora de atraso 1% 1.7. solucionar os chamados classificados como de gravidade Alta (A), nos prazos estipulados na tabela do item 3.2 do termo de referencia, por hora de atraso 1,5% 2.0. Atribuir a execução de serviços a pessoas não identificadas ou que não atendam às qualificações exigidas neste edital, por ocorrência 3%

Serão estabelecidas hipóteses para recorrência em condutas infracionais puníveis com multa que poderão ensejar aplicação da penalidade de impedimento ?

Não

Haverá garantia de execução ?

Não

Haverá exigências para transição contratual ?

Não

Haverá treinamento ?

Não**Seleção do fornecedor**

Haverá exigência de habilitação Técnico-operacional ?

Não

Haverá exigência de habilitação Técnico-profissional ?

Não

Haverá exigência de habilitação Econômico-financeira ?

Não

Há exigência de outros documentos de habilitação ou documentos que dizem respeito à proposta ?

Não**Estimativa/Orçamento****VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO**

R\$ 27.613,00

Orçamento será divulgado no Edital ?

Sim

Dotação Orçamentária

Sim

Justificativa : ITEM A SER INCLUIDO NO PACC2026 POR DFD DE EXCEÇÃO

Detalhamento

Documento assinado por:

08/12/2025 11:23 - Luiz Flavio Menezes

Selo digital de segurança: 2025-XMKR-SVBG-MNOB-OKPZ

**TERMO DE REFERÊNCIA / PROJETO BÁSICO (Lei 14.133/2021****1 FERRAMENTA DE SOFTWARE PARA INTERAÇÃO COM TELESPECTADOR VIA WHATSAPP**

Definição e especificação precisa e completa do objeto

DESCRIÇÃO: Assinatura de licença de software para interação com telespectadores via whatsapp para exibição em programas da TV Câmara.

CARACTERÍSTICA(S): 1 – Do ferramenta de software de interação via whatsapp.

1.1 Deverá funcionar em plataforma web, multiusuário, sem necessidade de instalação local;

1.2 Possuir acesso para até 05 (cinco) usuários simultâneos;

1.3 Possuir autenticação de usuário com login e senha;

1.4 Possibilitar a captura de conteúdo enviado via whatsapp por telespectadores;

1.5 Possibilitar a geração de telas de enquetes;

1.6 Possibilitar a geração de telas com nuvem de palavras captadas das mensagens recebidas dos telespectadores via whatsapp;

1.7 Permitir a moderação dos conteúdos recebidos via whatsapp antes de disponibilizar as telas para serem exibidas;

1.8 Permitir a exibição de telas com as mensagens recebidas via whatsapp;

1.9 Possibilitar que o apresentador ou âncora do programa televisivo faça exibição das telas diretamente com o uso de dispositivos móveis;

1.10 Possibilitar a criação e edição de layouts das telas a serem exibidas com as mensagens dos telespectadores;

1.11 Possibilitar que as mensagens com áudios e vídeos enviadas pelos telespectadores sejam exibidas;

1.12 Permitir de telas especiais, que não tenham sido enviadas por whatsapp, para exibição;

1.13 Permitir o uso de ferramenta de IA para correção de texto com a possibilidade de aprovação ou não da sugestão de correção;

1.14 Permitir a inserção de logomarcas nas telas criadas;

1.15 Possibilitar a organização das telas e mensagens em pastas de acordo com critérios do usuário;

1.16 Permitir a exportação das telas moderadas para sistemas de terceiros, via Json, Xml ou integração via Banco de Dados;

1.17 Possibilitar a utilização da ferramenta em monitores touch;

1.18 Possibilitar exportação de todas as conversas recebidas via whatsapp para planilha Excel, de forma automática ou manualmente;

1.19 Possuir relatórios de quantidade de mensagens recebidas, quantas foram moderadas, quantas foram exibidas, contagem de mídias recebidas, por dia e por programa;

1.20 Possuir relatórios com a indicação de listagem de hashtags, de ranking de telespectadores com mais participação por programa;

1.21 Possibilidade de cadastro de mensagens prontas para resposta automáticas.

1.22 Possibilitar a consulta de todas as mensagens capturadas em datas passadas por meio de palavras-chave;

Confeccionado em MADEIRA ?

Não

Bem ou serviço de Tecnologia da Informação (TIC) ?

Não informado

Haverá requisitos ambientais ?

Não

Será exigido Cadastros Técnicos Federais(CTF) ?

Não

Marca e modelo

NÃO HÁ INDICAÇÃO DE MARCA/MODELO (serão aceitas quaisquer marcas que atendam integralmente às especificações).

Garantia, manutenção e assistência técnica :

Sem previsão de garantia

Há arquivo a ser disponibilizado com o Edital, quando da sua publicação?

Não

Prazo de Entrega do Objeto

10 (dez) dias contados da assinatura do contrato.



**TERMO DE REFERÊNCIA / PROJETO BÁSICO (Lei 14.133/2021**

Recebimento Dual ?	Sim
--------------------	-----

Prazo de recebimento provisório

Os serviços serão recebidos mensalmente, de forma provisória, até o 3º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, pelo Fiscal Técnico, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico

Prazo de recebimento definitivo

Os serviços serão recebidos mensalmente, de forma definitiva, pelo Gestor do Contrato, por servidor ou comissão designados pelo titular da Unidade Responsável, no prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar do recebimento provisório, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais

Haverá Cronograma de entrega ou Cronograma Físico-Financeiro ?	Não
--	-----

Haverá serviços de instalação ?	Não
---------------------------------	-----

Haverá Amostras ?	Não
-------------------	-----

Haverá Protótipos ?	Não
---------------------	-----

Haverá Prova de Conceito (POC) ?	Não
----------------------------------	-----

Há algum impedimento para que este item seja de contratação exclusiva de microempresas e empresas de pequeno porte ?	Não
--	-----

Justificativa da Quantidade (1) :

Trata-se da contratação de serviço de locação de software específico para ferramenta de interação com telespectador via whatsapp e, desta forma, a quantidade é unitária.

Critérios de medição:	Unidades de medida usuais (Compra e serviço)
-----------------------	--

Forma de Pagamento :	Mensal
----------------------	--------

Detalhamento : Parcela mensal fixa envolvendo a locação da licença de uso

2 SUPORTE TÉCNICO PARA FERRAMENTA DE SOFTWARE DE INTERAÇÃO VIA WHATSAPP

Definição e especificação precisa e completa do objeto

CARACTERÍSTICA(S):o Suporte técnico para operação abrange:

- Solução de problemas com a configuração inicial parametrização da ferramenta;
- Solução de problemas e incidentes relacionados com o uso da ferramenta;
- Resolução de dúvidas sobre operação da ferramenta;
- Resolução de dúvidas de operação das rotinas de uso da ferramenta.

Confeccionado em MADEIRA ?	Não
----------------------------	-----

Bem ou serviço de Tecnologia da Informação (TIC) ?	Não informado
--	---------------

Haverá requisitos ambientais ?	Não
--------------------------------	-----

Será exigido Cadastros Técnicos Federais(CTF) ?	Não
---	-----

Marca e modelo

NÃO HÁ INDICAÇÃO DE MARCA/MODELO (serão aceitas quaisquer marcas que atendam integralmente às especificações).



**TERMO DE REFERÊNCIA / PROJETO BÁSICO (Lei 14.133/2021**

Garantia, manutenção e assistência técnica :	Outros
Detalhamento : o Suporte técnico para operação abrange: a. Solução de problemas com a configuração inicial parametrização da ferramenta; b. Solução de problemas e incidentes relacionados com o uso da ferramenta; c. Resolução de dúvidas sobre operação da ferramenta; d. Resolução de dúvidas de operação das rotinas de uso da ferramenta.	
Há arquivo a ser disponibilizado com o Edital, quando da sua publicação?	Não
Prazo de Entrega do Objeto	
10 (dez) dias contados da assinatura do contrato	
Recebimento Dual ?	Sim
Prazo de recebimento provisório	
Os serviços serão recebidos mensalmente, de forma provisória, até o 3º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, pelo Fiscal Técnico, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico	
Prazo de recebimento definitivo	
Os serviços serão recebidos mensalmente, de forma definitiva, pelo Gestor do Contrato, por servidor ou comissão designados pelo titular da Unidade Responsável, no prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar do recebimento provisório, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.	
Haverá Cronograma de entrega ou Cronograma Físico-Financeiro ?	Não
Haverá serviços de instalação ?	Não
Haverá Amostras ?	Não
Haverá Protótipos ?	Não
Haverá Prova de Conceito (POC) ?	Não
Há algum impedimento para que este item seja de contratação exclusiva de microempresas e empresas de pequeno porte ?	Não
Justificativa da Quantidade (12) :	
Trata-se da contratação de serviço de suporte de software específico para interação com telespectador via whatsapp e, desta forma, a quantidade é de 12 meses	
Critérios de medição:	Unidades de medida usuais (Compra e serviço)
Forma de Pagamento :	Mensal
Detalhamento : Parcela mensal fixa para suporte técnico	
3 INSTALAÇÃO/ATIVAÇÃO/CUSTOMIZAÇÃO DE FERRAMENTA DE INTERAÇÃO COM TELESPECTADOR VIA WHATSAPP	
Definição e especificação precisa e completa do objeto	
CARACTERÍSTICA(S):A CONTRATADA deverá prestar serviços de instalação, ativação e customização do ambiente para o sistema fornecido, devendo proceder à instalação, configuração e customização da ferramenta de software, cadastrar logins e senhas dos usuários e níveis de acesso bem como ao teste de todas as funcionalidades exigidas.	
Confeccionado em MADEIRA ?	Não



**TERMO DE REFERÊNCIA / PROJETO BÁSICO (Lei 14.133/2021**

Bem ou serviço de Tecnologia da Informação (TIC) ?	Não informado
Haverá requisitos ambientais ?	Não
Será exigido Cadastros Técnicos Federais(CTF) ?	Não
Marca e modelo	
NÃO HÁ INDICAÇÃO DE MARCA/MODELO (serão aceitas quaisquer marcas que atendam integralmente às especificações).	
Garantia, manutenção e assistência técnica :	Sem previsão de garantia
Há arquivo a ser disponibilizado com o Edital, quando da sua publicação?	Não
Prazo de Entrega do Objeto	
10 (dez) dias contados da assinatura do contrato	
Somente Recebimento Definitivo ?	Sim
Prazo de recebimento definitivo	
em até 2 (dois) dias a contar da finalização da instalação	
Haverá Cronograma de entrega ou Cronograma Físico-Financeiro ?	Não
Haverá serviços de instalação ?	Não
Haverá Amostras ?	Não
Haverá Protótipos ?	Não
Haverá Prova de Conceito (POC) ?	Não
Há algum impedimento para que este item seja de contratação exclusiva de microempresas e empresas de pequeno porte ?	Não
Justificativa da Quantidade (1) :	
quantidade unitária uma vez que só será feito o serviço no momento da instalação.	
Critérios de medição:	Unidades de medida usuais (Compra e serviço)
Forma de Pagamento :	Único/Integral

