



**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO – SETIN**

## **TERMO DE REFERÊNCIA (TR)**

**Contratação de Serviço da Plataforma *WhatsApp Business*, voltados ao atendimento digital e automatizado de serviços públicos demandados pelos jurisdicionados do Tribunal de Contas do Estado do Pará.**

**Fevereiro/2026  
BELÉM – PARÁ**

## 1. INTRODUÇÃO

- 1.1. A elaboração do presente Termo de Referência tem o objetivo de fornecer as especificações técnicas relativas a Contratação de solução tecnológica que viabilize o atendimento institucional por meio da Plataforma *WhatsApp Business*, dotada de funcionalidades de automação e possibilidade de intervenção humana, conforme necessidade do usuário.

O presente Termo de Referência também estabelece as condições técnicas mínimas a serem obedecidas pelos fornecedores, tendo em vista as particularidades do objeto da contratação com vistas a fomentar a comunicação institucional da sociedade com o Tribunal de Contas do Estado do Pará, bem como, promover a integração com os serviços corporativos da Corte de Contas.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (JUSTIFICATIVA)

- 2.1. A Secretaria Geral do Tribunal Pleno (SEGETPL) identificou a necessidade de modernização dos canais institucionais de atendimento, de modo a proporcionar maior agilidade, comodidade e efetividade na comunicação entre o TCE-PA e seus diversos públicos (jurisdicionados e sociedade civil).
- 2.2. A contratação da solução baseada na *API* oficial da *WhatsApp Business Platform* revela-se como medida estratégica para o aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo TCE-PA, a partir da implementação de uma central de atendimento digital com base referida *API*, possibilitando interações automatizadas por meio de *chatbot*, sem prejuízo da atuação humana quando a demanda exigir abordagem personalizada.
- 2.3. A camada de automação conversacional (*chatbot*), vele ressaltar, será desenvolvida e mantida pela própria equipe técnica da Secretaria de Tecnologia da Informação, observadas as regras de operação e segurança inerentes ao canal institucional e à solução contratada.
- 2.4. A adesão à plataforma permitirá não apenas a oferta de atendimento automatizado e personalizado, mas também a integração com os sistemas institucionais, potencializando a fluidez das informações e a resolutividade das demandas apresentadas pelos usuários.
- 2.5. A contratação de uma solução tecnológica que viabilize o atendimento institucional por meio da plataforma *WhatsApp Business*, com funcionalidades de automação com inteligência artificial e intervenção humana, integra-se às diretrizes estratégicas de modernização administrativa, inovação tecnológica e ampliação dos meios de acessibilidade aos serviços prestados pelo Tribunal de Contas do Estado do Pará, em homenagem aos princípios constitucionais da eficiência, economicidade e transparência na administração pública.
- 2.6. A escolha da referida plataforma decorre de sua consolidada penetração no país, onde mais de 93% dos usuários de internet fazem uso do WhatsApp como meio preferencial de comunicação. Assim, adotar esse canal como interface institucional traduz-se em aderência à realidade sociotecnológica da população, tornando os serviços prestados pelo Tribunal mais acessíveis, eficazes e compatíveis com as expectativas da

**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO – SETIN**

sociedade contemporânea.

- 2.7. O uso de canais amplamente consolidados junto à sociedade, como é o caso do *WhatsApp*, alinha-se à lógica da simplificação do acesso ao serviço público, promovendo maior conveniência ao cidadão, otimizando os fluxos internos de atendimento e promovendo a redução de custos operacionais. A título comparativo, diversas instituições públicas já implementaram com êxito soluções semelhantes, como o Governo Federal, o Tribunal de Contas da União, o TCE de São Paulo e o TCE de Santa Catarina.
- 2.8. A medida contribui ainda para o fortalecimento da escuta ativa, da responsabilidade institucional e da interação com os diferentes públicos do Tribunal, configurando-se como iniciativa compatível com a Lei nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital), que estimula a adoção de soluções tecnológicas para a modernização da administração pública. Em suma, trata-se de contratação tecnicamente viável, economicamente justificável e institucionalmente necessária para o cumprimento da missão constitucional do TCE-PA.
- 2.9. A contratação pretendida visa não somente atender a demanda específica da SEGETPL, mas também promover a integração dos diversos serviços corporativos ofertados pelo TCE-PA, proporcionando maior eficácia da comunicação institucional com a sociedade, aumentando com isso a efetividade do atendimento ao cidadão e reforço no papel institucional do Tribunal de Contas do Estado do Pará no controle social e na transparência e eficiência pública.
- 2.10. A presente contratação está em conformidade com os objetivos estratégicos definidos no Plano de Gestão 2025-2027 do TCE-PA, Ação nº 21, que prevê a ampliação e modernização dos canais digitais de atendimento ao cidadão, bem como o aprimoramento da comunicação institucional. Trata-se, portanto, de uma ação alinhada ao planejamento superior da organização, com impactos positivos diretos sobre a governança, a transparência e a efetividade do controle externo.

### **3. DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

#### **3.1. Definições e Identificação dos Elementos que compõem o Objeto.**

A solução proposta consiste na contratação de plataforma digital de atendimento institucional, com base da API oficial do *WhatsApp Business Platform*, com o fito de modernizar da comunicação entre o TCE-PA e seus públicos, notadamente a sociedade e os jurisdicionados e com isso, permitir a automação de fluxos de atendimentos por meio de *chatbot* com inteligência artificial, com possibilidade de intervenção humana, quando necessária, bem como promovendo a integração com os serviços corporativos desta Corte de Contas, garantindo maior acessibilidade, eficiência, rastreabilidade e capacidade de atendimento em escala.

A plataforma possibilitará o atendimento automatizado inicial por *chatbot*, bem como o atendimento humano quando necessário, permitindo a organização do fluxo de demandas e o acompanhamento da execução do atendimento, com registro do histórico das interações e disponibilização de informações gerenciais para fins de controle, supervisão e melhoria contínua do serviço.

**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO – SETIN**

A contratação abrangerá os serviços necessários à ativação/configuração inicial do canal (*setup*), a disponibilização e manutenção mensal da plataforma (assinatura), o suporte técnico, observadas as regras de operação inerentes ao uso da *API* oficial e ao modelo de prestação do serviço.

Dentre os serviços comumente demandados pelos jurisdicionados, destacam-se a consulta de andamentos processuais, o fornecimento de cópias de peças processuais, a emissão e validação de certidões, a verificação de débitos e acesso aos meios de pagamento disponíveis, além do envio de comunicações processuais de maneira mais célere e organizada. O canal também poderá ser utilizado para a divulgação de pautas de julgamento, boletins de jurisprudência e outros informes institucionais, bem como para o agendamento de atendimentos presenciais e a realização de pesquisas de satisfação.

Ademais, a adoção da referida ferramenta demonstra capacidade de atender, em médio e longo prazos, a demandas provenientes de outras unidades do Tribunal, ampliando o escopo da solução. A título exemplificativo, a Secretaria de Gestão de Pessoas (SEGPE) poderá utilizá-la para atendimento a servidores ativos, aposentados e pensionistas, facilitando o acesso a informações funcionais. A Ouvidoria poderá se beneficiar da plataforma para acolher manifestações e denúncias, inclusive com anexação de arquivos como fotos, vídeos ou documentos. A Assessoria de Comunicação e Relações Públicas (ACRP) poderá empregar o canal para divulgar campanhas, agendas institucionais e eventos. Já a Escola de Contas Alberto Veloso (ECAV) poderá utilizá-lo como instrumento de relacionamento com o público interno e externo, notadamente no que se refere à divulgação de cursos, inscrições e certificações de ações educacionais promovidas pela escola. Assim, a proposta revela-se escalável e aderente a múltiplos cenários operacionais da instituição.

Neste contexto, o SERPRO – Serviço Federal de Processamento de Dados, empresa pública integrante da Administração Pública Federal Indireta comercializa a solução denominada Plataforma de Atendimento ao Cidadão, a qual contempla a Plataforma WhatsApp Business, composta de uma *API* que atua como um *middleware* (software que atua como uma camada intermediária entre diferentes aplicações, que viabiliza a comunicação e interação eficiente entre elas, mesmo que desenvolvidas em tecnologias diferentes) entre ecossistema do *WhatsApp* e os sistemas corporativos da empresa, e um gerenciador de fila de mensagens que garante a vazão adequada e a sua escalabilidade.

Por efeito e com fundamento nas análises técnicas e jurídicas apresentadas no Estudo Técnico Preliminar, sugere-se a contratação do SERPRO com as especificações, condições e requisitos técnicos apresentados no presente Termo de Referência, no Ofício Proposta nº 001000/2025/NGSG1/NGPG1/SUNNG e no Contrato de Adesão SERPRO (Contrato de Adesão para Prestação de Serviços Especializados de Tecnologia da Informação) e seus anexos, exceto o Anexo intitulado – Descrição dos Serviços – SERPROBOTS, o qual, conforme aludido anteriormente, não será objeto da contratação pretendida.

### **3.2. Prazo de Vigência da Contratação**

A contratação pretendida compreenderá a aquisição e contratação dos serviços discriminados no objeto do presente Termo de Referência, de natureza continuada, prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por até 10 (dez) anos, nos termos dos arts. 106 e 107 da lei 14.133/2021 e conforme previsto no Contrato de Adesão SERPRO.

### 3.3. Justificativa do Agrupamento em Lote Único e do não parcelamento do objeto:

A presente contratação será realizada em lote único, compreendendo a prestação do serviço de disponibilização da Plataforma *WhatsApp Business*, não sendo adotado o parcelamento da demanda. Tal decisão fundamenta-se em critérios técnicos, operacionais e contratuais, em conformidade com o Art. 18, §1º, inciso VIII da Lei nº 14.133/2021, que exige justificativa para a não adoção do fracionamento da contratação.

✓ **Unidade e indivisibilidade do objeto:**

- O objeto contratado configura-se como um serviço único e integrado, cuja operacionalização depende da entrega contínua e coordenada de diversos componentes técnicos. Estes elementos operam de forma interdependente dentro de uma mesma plataforma, sendo inviável a dissociação em partes ou subitens autônomos. O parcelamento comprometeria o desempenho e a eficiência da solução pretendida, além de introduzir riscos operacionais decorrentes da fragmentação técnica da execução contratual.

✓ **Racionalização do processo de aquisição e da gestão contratual:**

- A estruturação da contratação em grupo único de fornecimento permite maior controle administrativo e técnico, uma vez que envolve apenas um contrato e um fornecedor responsável por toda a cadeia de entrega e suporte da solução. Isso facilita o monitoramento da execução, a responsabilização por falhas ou interrupções e o cumprimento dos níveis de serviço acordados (*SLA*), promovendo maior fluidez na comunicação institucional com a contratada e reduzindo a complexidade da fiscalização contratual por parte da Administração.

✓ **Melhoria nas condições comerciais e econômicas:**

- A contratação de um único fornecedor, responsável por toda a entrega e operação da plataforma, aumenta substancialmente a eficiência do serviço prestado e favorece a coerência entre os diversos módulos envolvidos na solução. A integração plena dos componentes técnicos é fundamental para garantir a rastreabilidade, a segurança da informação, a disponibilidade da plataforma e a personalização dos fluxos de atendimento. Dividir essas entregas entre múltiplos fornecedores inviabilizaria a manutenção da integridade funcional do serviço.

### 3.4. Especificação da Natureza do Objeto (comum/especial):

A natureza especializada e continuada do serviço prestado pelo SERPRO, cuja solução é homologada junto à API oficial da *Meta (WhatsApp)*, bem como, considerando ser o SERPRO – Serviço Federal de Processamento de Dados – uma empresa pública integrante da Administração Pública Federal Indireta, cuja proposta apresentada a esta Corte de Contas, foi de **R\$15.859,32**, a aquisição pretendida encontra amparo na hipótese de contratação direta, por dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, IX da Lei nº 14.133/2021, por se tratar da contratação de entidade pública.

Não obstante, trata-se de uma contratação resultante da análise comum do serviço pretendido e se enquadra no conceito de bem comum, por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado, típico dos processos licitatórios, embora, no caso concreto, a hipótese se enquadre como contratação direta, com base nos fundamentos fáticos e legais expostos.

**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO – SETIN**

Por efeito, conforme aludido, sugerimos a contratação direta, por meio de dispensa de licitação, com fulcro no art. 75, IX da Lei nº 14.133/2021, observados os prazos máximos, as especificações técnicas e os parâmetros mínimos de desempenho e qualidade definidos neste instrumento.

### **3.5. Estimativa da Demanda em Termos Quantitativos**

Considerando que se trata de um serviço inovador no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Pará (TCE-PA), a expectativa é de que, nos primeiros meses de sua disponibilização, o volume de interações ainda seja moderado, em razão da necessidade de desenvolvimento, testes e parametrização dos *chatbots* e fluxos automatizados que comporão a operação.

Nesse contexto, os quantitativos apresentados a seguir foram definidos como referência inicial para subsidiar a estimativa de custos e o planejamento da implantação, admitindo-se ajustes ao longo da execução, sobretudo diante da possibilidade de ampliação do uso institucional do canal, inclusive por outras unidades do Tribunal, à medida que o projeto seja divulgado e consolidado.

A tabela abaixo mostra o quantitativo consolidado para esta contratação:

<b>SERVIÇO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>MODELO DE PAGAMENTO</b>
Serviço de instalação/ <i>setup</i>	1	Pagamento único
Assinatura mensal	1	Pagamento mensal por 12 (doze) meses
Conversas	5.000	Sob demanda, até o limite da quantidade mensal

A contratação considera, inicialmente, 1 (uma) *WABA*, com 1 (um) *setup* para ativação/configuração inicial do canal e 1 (uma) assinatura mensal para manutenção do serviço durante 12 meses. O volume de 5.000 conversas/mês constitui estimativa de dimensionamento para fins de planejamento e custo, sendo o faturamento composto pela assinatura mensal (com cota incluída) e, quando aplicável, pela cobrança de excedentes por consumo.

Para compreender adequadamente a quantidade estimada e os impactos no custo da contratação, é importante contextualizar o propósito e a aplicação de cada tipo de serviço previsto na presente aquisição:

- **Serviço de Instalação/Setup:** Este serviço abrange a consultoria para configuração inicial do ambiente de negócios do TCE-PA, incluindo a criação da conta oficial junto à plataforma, a integração inicial com os sistemas internos e o suporte na obtenção do selo de verificação (*Official Business Account* - OBA). Embora se trate de cobrança única, tal serviço é essencial para viabilizar o funcionamento adequado da solução e o estabelecimento do vínculo formal da instituição com o serviço contratado.
- **Assinatura Mensal:** A cobrança recorrente contempla o gerenciamento continuado da conta institucional na solução, incluindo suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, atualizações da Interface de Programação de Aplicações (*API*) e gestão das

**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO – SETIN**

integrações ativas. A assinatura mensal é indispensável para assegurar a operação regular e ininterrupta do canal de comunicação do TCE-PA junto ao público-alvo.

- **Conversas:** Considera-se conversa toda interação iniciada pelo cidadão (jurisdicionado, parte interessada ou usuário em geral) ou pelo próprio TCE-PA, evidenciando o atendimento da demanda e viabilizando o fornecimento de informações, envio de notificações, lembretes de prazos e obrigações, campanhas institucionais, envio de códigos de autenticação, entre outras aplicações possíveis. O modelo de contabilização seguirá o padrão de sessões de até 24 horas por conversa, conforme parâmetros da API oficial do *WhatsApp Business*.

### **3.6. Estimativa do Valor da Contratação e Metodologia utilizada para obtenção do preço estimado**

A presente contratação, que visa à disponibilização da Plataforma *WhatsApp Business* com recursos voltados ao atendimento automatizado está alinhada à intenção do Tribunal de Contas do Estado do Pará (TCE-PA) de conduzir o processo conforme estabelecido na Lei nº 14.133/2021. Para tanto, foi considerada a totalidade do serviço pretendido para o período de 12 meses, prorrogável até 10 (dez) anos, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei 14.133/2021, e realizada pesquisa de preços com vistas à apuração da estimativa de valor, conforme preconiza a legislação. Foi analisada proposta comercial enviada pelo SERPRO, bem como valores constantes em contratações públicas obtidas por meio da ferramenta Banco de Preços.

A seguir, apresenta-se a tabela com os valores pesquisados:

<b>Fonte</b>	<b>Valor Global (12 meses)</b>
<b>Proposta Comercial – SERPRO</b>	R\$ 15.859,32
<b>Banco de Preços – Assembleia Legislativa / RN (SERPRO)</b>	R\$ 33.872,20
<b>Banco de Preços – CRO/SP (Cosmobots)</b>	R\$ 28.560,00
<b>MÉDIA DOS PREÇOS OBTIDOS</b>	<b>R\$ 26.097,17</b>

A tabela acima apresenta valores praticados em contratações com escopo semelhante ao pretendido pelo TCE-PA, variando entre **R\$15.859,32 e R\$33.872,20** no período de 12 meses. Essa variação pode ser atribuída a fatores como volume de mensagens contratadas, número de usuários simultâneos, abrangência funcional da solução, prazos e níveis de suporte técnico ofertados.

A proposta do SERPRO apresentada ao TCE-PA, por exemplo, estabelece valor global de R\$ 15.859,32, distribuído ao longo de 12 meses de prestação de serviço, com emissão de faturas mensais. O valor contempla o fornecimento da plataforma de atendimento via *WhatsApp Business* com os recursos abaixo resumidos, mas contemplados integralmente no Ofício Proposta do SERPRO e no Contrato de Adesão SERPRO:

- Ativação de número institucional com selo de verificação;
- Atendimento automatizado por meio de *chatbot* com fluxo configurável;
- Suporte técnico e operacional especializado;
- Integração com sistemas internos do Tribunal, por meio de API;

**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO – SETIN**

- Ambiente de gestão acessível via web responsivo;
- Monitoramento de interações, exportação de dados e geração de relatórios.

Além da proposta do SERPRO, foram consideradas duas contratações públicas registradas no Banco de Preços:

- **A Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Norte**, também com o SERPRO, contratou serviço similar pelo valor global de R\$ 33.872,20;
- **O Conselho Regional de Odontologia de São Paulo** contratou a empresa *Cosmobots* Desenvolvimento de Sistemas Ltda. por R\$ 28.560,00.

Com base nessas três referências, obteve-se **média aritmética de R\$ 26.097,17**, que servirá como **referência para a estimativa de valor da contratação pretendida**.

A seguir, apresenta-se o resumo da estimativa de valor da contratação:

SERVIÇO PRETENDIDO	VALOR ESTIMADO (12 MESES)	QUANTIDADE PRETENDIDA
Plataforma <i>WhatsApp Business</i> com atendimento automatizado	R\$ 26.097,17	1 contratação anual

**TOTAL ESTIMADO PARA CONTRATAÇÃO: R\$ 26.097,17**

O valor de R\$ 26.097,17 (vinte e seis mil, noventa e sete reais e dezessete centavos) representa a projeção de custo para a contratação em análise neste Estudo Técnico Preliminar. A estimativa baseia-se em referências de mercado sólidas, incluindo proposta válida apresentada ao TCE-PA e contratações análogas realizadas por outros entes públicos. A estrutura de preços considera fornecimento contínuo e suporte técnico durante o período contratado, garantindo a regularidade e a qualidade do serviço, sem comprometer a economicidade e a legalidade da futura contratação.

#### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (Especificações Técnicas)**

##### **4.1. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**

###### **4.1.1. Plataforma *WhatsApp Business***

Tendo em vista os objetivos estratégicos do TCE-PA no que se refere à modernização do atendimento institucional e à ampliação da acessibilidade dos serviços prestados, a presente contratação deverá observar requisitos técnicos e funcionais considerados necessários e suficientes para garantir a qualidade, a integridade, a rastreabilidade, a eficiência e a conformidade da solução com a legislação vigente, em especial com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e a Lei do Governo Digital (Lei nº 14.129/2021).

A solução de mensageria automatizada visa possibilitar a implementação de um atendimento digital integrado, com uso de *chatbots*, transição fluida para atendimento humano e integração com sistemas internos, de modo a oferecer respostas rápidas, consistentes e

**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO – SETIN**

personalizadas ao público, garantindo maior agilidade, acessibilidade, transparência e eficiência nas interações com a sociedade.

Neste sentido, a contratação observará o quanto previsto no Anexo – Descrição dos Serviços – Plataforma Whatsapp Business, item 4 - Das Condições e Requisitos Mínimos para Prestação do Serviço, constante do Contrato de Adesão SERPRO.

**4.1.1.1. REQUISITOS TÉCNICOS E DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, CONFORMIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS**

- Toda a operação deverá estar em conformidade com a **LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)**, com transmissão e armazenamento de dados criptografada, autenticação robusta, controle de acesso por perfil e registro seguro das interações – Anexo – Tratamento e Proteção de Dados Pessoais
- A solução deverá assegurar Níveis de Serviço e Suporte Técnico, conforme especificado nos Anexo – Descrição dos Serviços - Plataforma Whatsapp Business, item 6; e Anexo – Descrição dos Serviços, item 04, respectivamente, partes integrantes do Contrato de Adesão SERPRO.
- Deverá oferecer **escalabilidade**, possibilitando futuras expansões de capacidade e funcionalidades, sem prejuízo ao desempenho ou à segurança da plataforma.
- A solução deverá estar apta a **suportar grandes volumes de interações simultâneas**, mantendo a performance e a estabilidade mesmo durante picos de demanda.

**4.1.1.2. SUPORTE, MANUTENÇÃO E USABILIDADE**

- A contratada deverá prestar **serviço de instalação e setup**, incluindo consultoria na configuração inicial do ambiente, criação da conta WhatsApp institucional que representará a carteira do cliente (WABA) e suporte no **processo de obtenção do selo de verificação OBA**.
- A assinatura mensal deverá incluir o **gerenciamento da conta** (WABA), apoio na validação de modelos de mensagens, priorização no atendimento de tickets junto ao fornecedor da solução, atualizações constantes e manutenções corretivas.

Estes requisitos constituem critérios mínimos obrigatórios, devendo ser atendidos integralmente sob pena de inadequação da proposta.

## **5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

### **5.1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO (Lei nº 14.133/2021, Art. 18, §1º, Inciso VII)**

A solução proposta visa à contratação de plataforma digital de atendimento institucional, com base na API oficial do *WhatsApp Business Platform*, voltada à modernização da comunicação entre o TCE-PA e seus diversos públicos, em especial a sociedade e os jurisdicionados. O objetivo é permitir a automatização de fluxos de atendimento por meio de *chatbot* sem prejuízo da intervenção de atendentes humanos quando necessário, garantindo maior acessibilidade, eficiência, rastreabilidade e capacidade de atendimento em escala.

**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO – SETIN**

A contratação contempla o fornecimento de infraestrutura tecnológica completa, incluindo a intermediação técnica com a *Meta* (empresa proprietária do *WhatsApp*), a ativação de número institucional com selo de verificação, a disponibilização de um canal exclusivo para atendimento via *WhatsApp*, a prestação dos serviços de implantação, suporte técnico, desenvolvimento de fluxos, homologação, manutenção evolutiva e treinamento de servidores designados. Toda a plataforma deverá operar em ambiente *web* responsivo, acessível por computadores, tablets e dispositivos móveis.

O detalhamento da solução será conforme descrito no anexo ao Contrato de Adesão SERPRO, intitulado Descrição dos Serviços – Plataforma WhatsApp Business, o qual contempla:

- a) Definições Básicas
- b) Descrição geral do serviço
- c) Características Específicas do serviço
- d) Das Condições e Requisitos Mínimos para a Prestação do Serviço
- e) Das Condições Específicas do Pagamento / Cobrança
- f) Níveis de Serviço

## **6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

**6.1.** Nos termos da cláusula 5 do Ofício Proposta nº 001000/2025/NGSG1/NGPG1/SUNNG, encaminhada ao TCE-PA, a contratação pretendida será formalizada por meio de Contrato de Adesão para Prestação de Serviços Especializados de Tecnologia da Informação (Contrato de Adesão SERPRO e seus anexos), elaborado em conformidade com a legislação vigente, de forma a atender às necessidades e peculiaridades dos órgãos contratantes, tendo aprovação do Jurídico do SERPRO.

**6.2.** O referido Contrato de Adesão, segue anexo ao presente Termo de Referência e é parte integrante e inseparável do presente Termo de Referências, devendo ser observado em todos os seus termos, prazos, condições e obrigações.

### **6.3. Das Obrigações do TCE/PA:**

6.3.1. Observar e cumprir todas as obrigações, prazos e condições previstas no Contrato de Adesão SERPRO e seus Anexos, nos estritos termos neles estipulados;

6.3.2. Designar gestor que efetuará sua representação perante a CONTRATADA para determinação, avaliação, acompanhamento e aprovação dos serviços por ela realizados;

6.3.3. Fiscalizar a execução do objeto contratual, através de sua unidade competente, podendo, em decorrência, solicitar providências da CONTRATADA, que atenderá ou justificará de imediato;

6.3.4. Sem prejuízo da plena responsabilidade da CONTRATADA, este contrato será fiscalizado pelo CONTRATANTE, por meio de funcionários a serem indicados por este;

**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO – SETIN**

- 6.3.5. Não obstante a empresa CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução do objeto contratado, o CONTRATANTE reserva-se ao direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização da empresa vencedora por prepostos especialmente designados pelo CONTRATANTE.
- 6.3.6. Receber a documentação pertinente, aceitando-a e atestando-a em caso de estarem de acordo com as exigências apresentadas neste Termo de Referência;
- 6.3.7. Efetuar o pagamento da fatura da empresa CONTRATADA dentro dos prazos pré-estabelecidos em contrato;
- 6.3.8. Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
- 6.3.9. Supervisionar a instalação / setup da Plataforma *WhatsApp Business Platform*, a implantação e acompanhamento dos produtos e serviços adquiridos;
- 6.3.10. Receber a solução, para que seja analisada e, quando atender o objeto do contrato, aprová-lo.
- 6.3.11. Receber o objeto dos serviços, no prazo e condições estabelecidas no presente TR e no respectivo ETP;
- 6.3.12. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços recebidos provisoriamente com as especificações constantes do TR, ETP e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- 6.3.13. Recusar o recebimento dos serviços que não estiverem em conformidade com as especificações constantes da proposta apresentada pela CONTRATADA;
- 6.3.14. Exigir, sempre que necessário, a apresentação da documentação pela CONTRATADA que comprove a manutenção das condições que ensejaram a sua contratação;
- 6.3.15. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no TR e seus anexos.

**6.4. Das Obrigações da CONTRATADA:**

- 6.4.1. Observar e cumprir todas as obrigações, prazos e condições previstas no Contrato de Adesão SERPRO e seus Anexos, nos estritos termos neles estipulados;
- 6.4.2. A CONTRATADA assumirá integral responsabilidade pela execução e eficácia dos serviços que efetuar, bem como pelos danos decorrentes da realização descuidada dos trabalhos, procurando ficar ciente de todas as dificuldades que possam interferir no andamento dos serviços;
- 6.4.3. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais e trabalhistas, comprometendo-se a saldá-los em tempo apropriado, ressalvando-se a CONTRATANTE de qualquer responsabilidade sobre os mesmos;

**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO – SETIN**

- 6.4.4. A CONTRATADA deverá executar os serviços contratados através de profissional legalmente habilitado, responsabilizando-se pela qualidade, exatidão e segurança, diligenciando no sentido de que os trabalhos sejam conduzidos segundo a melhor técnica aplicável, observando-se os prazos programados para a sua realização;
- 6.4.5. A Contratada deverá manter seus colaboradores uniformizados e com crachás quando da prestação dos serviços contratados;
- 6.4.6. A CONTRATADA deverá prestar imediatamente as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas;
- 6.4.7. Caso seja detectado qualquer problema na homologação do objeto do contrato, em qualquer uma das funcionalidades, a CONTRATADA deverá efetuar as devidas correções, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE;
- 6.4.8. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelo transporte de acesso e circulação de seu pessoal nas áreas de serviço da CONTRATANTE;
- 6.4.9. A CONTRATADA deve responsabilizar-se pelas despesas de seu pessoal decorrentes da execução dos serviços, incluindo viagens, estadias e refeições se aplicável;
- 6.4.10. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelo bom comportamento de seu pessoal, comprometendo-se a afastar de imediato qualquer empregado cuja presença seja considerada inconveniente, a critério da CONTRATANTE;
- 6.4.11. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na Contratação;
- 6.4.12. Indicar preposto para representa-la durante a execução do contrato;
- 6.4.13. Quaisquer serviços/materiais constantes no presente Termo de Referência, serão da responsabilidade da CONTRATADA;

**6.5. Do Sigilo e da Segurança das Informações:**

- 6.5.1. Nos termos previstos no Contrato de Adesão SERPRO, as Partes se comprometem a manter sob confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às Partes pelo ordenamento jurídico;
- 6.5.2. As Partes se comprometem a observar e cumprir todas as normas relativas ao sigilo e segurança da informação previstas no Contrato de adesão SERPRO, notadamente na Cláusula 8 (Do Sigilo e da Segurança das Informações).

## 6.6. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.6.1. Os serviços ora contratados serão prestados nos estabelecimentos previstos no Contrato de Adesão SERPRO – Cláusula 6.

## 7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. A gestão do contrato ficará a cargo do servidor Carlos Cesar Silva Gomes (**mat. 0100236**) e sua fiscalização ficará a cargo da Secretaria Geral do Tribunal Pleno – SEGETPL e da SETIN, segundo as responsabilidades abaixo descritas:

a) Da Secretaria de Tecnologia da Informação - **SETIN** (área técnica) os servidores **George Gilson Oliveira dos Reis (Mat. 0101056)**, e **Thyago Souza de Andrade (Mat. 0101087)**, fiscais titular e substituto, respectivamente;

b) Da Secretaria Geral do Tribunal Pleno os servidores – **SEGETL** os servidores **Allan Gomes Moreira (Mat. 0101821)** e **Noah Gabriel de Castro da Silva (Mat. 0101737)**, fiscais titular e substituto, respectivamente.

7.2. Caberá ao servidor designado como fiscal o acompanhamento e fiscalização da execução do contrato, ao qual incumbirá, dentre outras atribuições, a anotação em registro próprio das ocorrências relacionadas ao objeto da contratação, determinando o que for necessário à regularização faz falhas ou defeitos observados.

7.3. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica a corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 da Lei Federal 14.133/21.

7.4. Em caso de ausência do fiscal do Contrato, por motivo de férias, licenças ou outros afastamentos, o fiscal substituto ficará responsável pela execução do Contrato, devendo tomar conhecimento de todo o andamento relacionado a sua execução.

7.5. No caso de necessidade de substituição dos fiscais durante a vigência do Contrato, a designação de substituição será feita por portaria, a ser publicada na Imprensa Oficial e juntamente nos autos do processo correlato.

7.6. A Contratada deverá indicar um preposto para acompanhar a execução do contrato, o qual será a única pessoa autorizada a receber formalmente as demandas encaminhadas.

## 8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

### 8.1. PAGAMENTO

#### 8.1.1. Critérios de Medição e de Pagamento:

8.1.1.1. Com relação ao pagamento dos serviços contratados:

a) As partes deverão observar os prazos, termos e condições estabelecidos no Contrato de Adesão SERPRO na cláusula 11 – Do Preço e das Condições de Pagamento.

**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO – SETIN**

b) Consoante o artigo 140 da Lei n.º 14.133/2021, o objeto da contratação será recebido:

- Provisoriamente, em até 05 (cinco) dias úteis, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante Termo Detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico;
- Definitivamente, em até 10 (dez) dias úteis, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante Termo Detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

8.1.1.2. Na hipótese de os serviços não terem sido integralmente prestados e/ou postos à disposição da CONTRATANTE durante todo o mês de referência da cobrança, qualquer que seja a razão, o faturamento deverá ser feito proporcionalmente ao período efetivamente trabalhado;

8.1.1.3. Se houver recusa do objeto licitado, no todo ou em parte, por desacordo com as especificações, os detalhamentos e/ou quantitativos dispostos neste Termo de Referência, a Contratada deverá proceder a sua correção, sem qualquer ônus para o Contratante e dentro do prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, ou demonstrar a improcedência da recusa, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis de sua ocorrência.

8.1.1.4. Os documentos de cobrança serão enviados eletronicamente (por e-mail) à CONTRATANTE, nos termos e condições dispostos na Cláusula 11 do Contrato de Adesão SERPRO;

8.1.1.5. Após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, a Nota Fiscal enviada pela empresa CONTRATADA será encaminhada para a Diretoria de Finanças para pagamento, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da Nota Fiscal emitida pela CONTRATADA;

8.1.1.6. Não ocorrendo o pagamento no prazo estipulado neste Contrato, o valor devido será acrescido de encargos (multa e juros de mora), nos termos da Cláusula 12 do Contrato de Adesão SERPRO;

**8.1.1.7. Acordo de Nível de Serviço:** O Acordo de Nível de Serviço (*SLA*) estabelece os parâmetros para a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, assegurando que todos os componentes do Sistema funcionem conforme as especificações acordadas. O *SLA* visa garantir que o sistema opere com alta disponibilidade e eficiência, atendendo às necessidades do TCE-PA, tudo conforme previsto no Contrato de Adesão SERPRO na cláusula 7 – Níveis de Serviço.

## **8.2. MULTAS E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

8.2.1. As infrações e sanções das quais estarão submetidas a Contratada são aquelas previstas nos artigos 155 e 156 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021:

8.2.2. Pela inexecução total ou parcial e pelo descumprimento de qualquer das obrigações previstas neste Termo de Referência serão aplicadas as penalidades

**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO – SETIN**

previstas no Contrato de Adesão SERPRO – Cláusula 20 – Das Sanções Administrativas.

8.2.3. Comete infração administrativa, nos termos da Lei n.º 14.133, de 2021, a Contratada que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- e) não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- f) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- g) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou execução do contrato;
- h) fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- i) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- j) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846 (Lei Anticorrupção), de 1º de agosto de 2013.

8.2.4. A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º da Lei n.º 14.133/2021).

8.2.5. Todas as sanções previstas neste contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

8.2.6. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se os procedimentos legalmente previstos e as circunstâncias ressalvas pela lei, como a do art. 157 da Lei n.º 14.133/2021, o qual faculta a defesa da Contratada, conforme trata o subitem 8.2.3 deste Termo.

8.2.7. As penalidades serão registradas no SICAF e, no caso de suspensão de licitar, o licitante deverá ser descredenciado por igual período, sem prejuízo das multas previstas no presente instrumento.

8.2.8. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

## **9. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**



**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO – SETIN**

9.1. A contratação sugerida será efetivada por meio de contratação direta, por dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, IX da Lei nº 14.133/2021, por se tratar da contratação de entidade pública.

## **10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**10.1** Após os trâmites de praxe, a Diretoria de Finanças fará a verificação da disponibilidade financeira para a contratação pretendida.