

INSTITUTO DE PREV.SOCIAL DOS SER.MUN/BARUERI

Termo de Referência 34/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
34/2026	929647-INSTITUTO DE PREV.SOCIAL DOS SER.MUN /BARUERI	ANGELICA FERNANDA NAGAISHI RODRIGUES	18/08/2026 15:51 (v 0.6)

Status
ASSINADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	42/2026	2133/2026

1. Definição do objeto

1.1 Constitui objeto deste Termo de Referência a contratação de solução tecnológica integrada para atendimento digital automatizado (chatbot cognitivo) e para campanhas de mensageria ativa, em regime de Software como Serviço (SaaS), homologada junto ao WhatsApp Business API, integrando os principais canais de comunicação do mercado (WhatsApp, Web, SMS, Microsoft Teams, Facebook Messenger, Instagram, Telegram e RCS, este último em caráter não obrigatório), acompanhada dos serviços correlatos de implantação, parametrização, curadoria de fluxos, treinamento e suporte técnico, conforme especificações deste instrumento e seus Anexos.

1.2 Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns e de natureza continuada, nos termos do art. 6º, incisos XIII e XV, da Lei nº 14.133/2021, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar nº 32 /2026.

1.3 A contratação será estruturada nos itens abaixo, de modo a separar a assinatura fixa da plataforma do consumo variável de mensagens e dos serviços técnicos sob demanda, conferindo previsibilidade orçamentária e flexibilidade para os picos sazonais (recadastramento, prova de vida e campanhas):

Item	Descrição	Unidade	Forma de faturamento
1	Implantação, parametrização, integração e treinamento (serviço inicial, por etapas, com rampa de operação assistida)	Serviço (verba)	Por marco/entrega aceita
2	Licença de uso da plataforma SaaS (chatbot, atendimento humano, campanhas e painéis)	Assinatura mensal	Valor fixo mensal
3	Bolsão anual de conversas/sessões de mensageria (WhatsApp e demais canais), com alerta de consumo	Sessão/conversa	Por consumo, com saldo anual
4		Hora técnica	Por consumo mensal

1.4 A vigência inicial do contrato será de 12 (doze) meses, contados da Ordem de Início, podendo ser prorrogada sucessivamente enquanto vantajosa para a Administração, observados os arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

2. Fundamentação da contratação

2.1. A fundamentação da contratação e de seus quantitativos encontra-se detalhada no Estudo Técnico Preliminar nº 32/2026, elaborado para subsidiar a presente contratação.

2.2. A contratação tem por objetivo disponibilizar solução tecnológica de atendimento digital multicanal capaz de atender às necessidades atuais e futuras do IPRESB, promovendo a ampliação dos serviços digitais disponibilizados aos segurados, a automação de atendimentos recorrentes, a integração com sistemas corporativos e o aprimoramento dos mecanismos de comunicação, segurança e rastreabilidade.

2.3. A utilização de ferramentas de atendimento digital vem demonstrando resultados positivos no suporte às atividades do Instituto, contribuindo para a comunicação com os segurados, disponibilização de serviços previdenciários e redução da demanda de atendimento presencial. Diante da evolução das necessidades institucionais e da ampliação da demanda pelos canais digitais, verificou-se a necessidade de contratação de solução mais flexível, escalável e aderente aos objetivos de transformação digital do IPRESB.

2.4. Os quantitativos estimados para a contratação foram definidos com base no histórico de utilização da plataforma atualmente empregada pelo Instituto, nas projeções de crescimento da demanda e nas conclusões constantes do Estudo Técnico Preliminar nº 32 /2026, incluindo a estimativa de utilização de aproximadamente 7.000 (sete mil) conversas/sessões mensais.

Histórico de conversas/sessões

Mensagens Total	
nov/24	335
dez/24	3624
abr/25	1000
mai/25	681
jun/25	1005
jul/25	3624
ago/25	889
set/25	4176
out/25	951
nov/25	1326
dez/25	675
jan/26	641
fev/26	4125
mar/26	1095
abr/26	1471
mai/26	5137
jun/26	5050

3. Descrição da solução

3.1 Objeto da solução

Contratação de solução tecnológica integrada para atendimento digital multicanal, em regime de Software como Serviço (SaaS), homologada para utilização junto ao WhatsApp Business API, destinada ao atendimento dos segurados do Instituto de Previdência Social dos Servidores Municipais de Barueri – IPRESB, contemplando recursos de atendimento automatizado, atendimento humanizado, comunicação ativa, integração com sistemas corporativos e suporte às operações digitais do Instituto.

3.1.1. A contratação visa atender às necessidades de negócio do IPRESB relacionadas à ampliação dos serviços digitais disponibilizados aos segurados, à redução da dependência do atendimento presencial, à melhoria da comunicação institucional e à modernização dos processos de atendimento.

A solução deverá contribuir para:

- a) Ampliação da resolução digital dos serviços previdenciários disponibilizados aos segurados;
- b) Apoio aos processos de cadastramento, atualização cadastral e prova de vida;
- c) Ampliação da comunicação ativa com aposentados, pensionistas e servidores;
- d) Redução de atividades operacionais repetitivas por meio da automação de atendimentos;
- e) Fortalecimento dos mecanismos de segurança e validação de identidade dos usuários;
- f) Registro íntegro, auditável e rastreável das interações realizadas nos canais digitais;
- g) Evolução contínua dos serviços digitais disponibilizados pelo Instituto.

3.2 Componentes da solução

A solução deverá contemplar, no mínimo:

- a) Plataforma omnichannel para atendimento digital;
- b) Módulo de chatbot configurável e automatizável;
- c) Módulo de atendimento humanizado (livechat);
- d) Módulo de campanhas e comunicação ativa;
- e) Integração com sistemas corporativos por meio de APIs;
- f) Módulo de monitoramento, auditoria e relatórios gerenciais;
- g) Serviços de implantação, configuração e treinamento;
- h) Serviços de suporte técnico e manutenção contínua;
- i) Banco de horas destinado à curadoria, evolução de fluxos, integrações e sustentação da solução.

3.3 Infraestrutura e requisitos técnicos

A solução deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- a) Operar integralmente em ambiente de nuvem (SaaS);
- b) Possuir interface web responsiva para utilização em computadores, tablets e dispositivos móveis;
- c) Ser compatível com os principais navegadores disponíveis no mercado;

d) Utilizar protocolo HTTPS/TLS para comunicação segura;

e) Disponibilizar ambientes segregados de homologação e produção;

f) Possuir arquitetura escalável para absorver picos de demanda decorrentes de campanhas institucionais, recadastramentos e demais ações do Instituto;

g) Garantir segregação lógica dos dados do IPRESB;

h) Possuir arquitetura modular que permita evolução da solução sem impactos relevantes à operação;

i) Operar com disponibilidade mínima compatível com os níveis de serviço definidos neste Termo de Referência.

j) Possuir mecanismos de backup e recuperação de dados compatíveis com a criticidade das informações tratadas pela solução.

3.4 Integração com sistemas

A solução deverá possibilitar integração com os sistemas corporativos do IPRESB e demais sistemas necessários à execução dos serviços.

3.4.1 Requisitos de integração

a) Integração com o Sistema de Gerenciamento de Benefícios Previdenciários;

b) Integração com sistemas de CRM;

c) Integração com sistemas e aplicações de terceiros por meio de APIs;

d) Suporte à troca de dados em formatos estruturados, incluindo JSON ou equivalente;

e) Reutilização das integrações em diferentes fluxos e funcionalidades da plataforma;

f) Disponibilização de mecanismos para consumo dos dados gerados pela plataforma por outras aplicações corporativas.

g) Integração com sistemas externos e o gov.br

3.4.2 Funcionalidades transacionais

A integração deverá permitir:

a) Consulta de dados cadastrais e funcionais;

b) Atualização de informações cadastrais;

c) Execução de processos automatizados;

d) Geração e recuperação de documentos em formato PDF;

e) Suporte a processos de pré-recadastramento e recadastramento digital;

f) Coleta digital de documentos e informações dos segurados;

g) Integração com mecanismos de autenticação e validação de identidade quando aplicável.

h) Integração com plataformas de videochamada ou soluções equivalentes utilizadas pela Administração para processos que demandem validação de identidade ou prova de vida.

3.5 Segurança da informação

A solução deverá garantir a proteção das informações tratadas e armazenadas.

3.5.1 Requisitos obrigatórios

a) Conformidade com a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) para tratativa de dados pessoais e a resolução nº51/2022 – Política de Proteção de Dados Pessoais no Âmbito do IPRESB.;

b) Criptografia dos dados em trânsito;

- c) Controle de acesso baseado em perfis e permissões;
- d) Registro de logs de acesso e operações;
- e) Proteção contra acesso não autorizado e interceptação de dados;
- f) Garantia de integridade, disponibilidade e confidencialidade das informações.

3.5.2 Auditoria e rastreabilidade

A solução deverá:

- a) Registrar as operações realizadas pelos usuários;
- b) Permitir geração de relatórios de auditoria;
- c) Identificar usuário, data, hora e tipo de operação realizada;
- d) Manter trilha de auditoria íntegra e rastreável das interações realizadas;
- e) Possibilitar exportação das informações necessárias para auditoria e fiscalização.
- f) Manter disponíveis para consulta e exportação os registros de atendimento e auditoria pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, sem prejuízo de períodos superiores eventualmente disponibilizados pela solução.

3.5.3 Identidade e prevenção a fraudes

A solução deverá:

- a) Possibilitar integração com mecanismos de autenticação governamental (gov.br) e corporativa;
- b) Possibilitar utilização de mecanismos de validação de identidade para processos sensíveis;
- c) Permitir rastreabilidade das autorizações concedidas pelos usuários;
- d) Apoiar processos que demandem validação de identidade ou prova de vida por meio de integrações com soluções especializadas.
- e) Registrar de forma íntegra, rastreável e auditável as autorizações, confirmações e manifestações de concordância realizadas pelos usuários durante os atendimentos, preservando informações relativas à data, hora, canal utilizado e identificação da operação executada.

3.6 Integração com canais de atendimento

A solução deverá ser integrada aos seguintes canais:

- a) WhatsApp Business API;
- b) Facebook Messenger;
- c) Instagram;
- d) Microsoft Teams;
- e) SMS;
- f) Canal Web;
- g) Telegram;
- h) Rich Communication Services (RCS), quando disponibilizado pela solução, sem caráter obrigatório para fins de habilitação, classificação ou aprovação da Prova de Conceito;
- i) Possibilitar a restrição de utilização do canal Web aos domínios eletrônicos previamente autorizados pela Administração, permitindo o controle dos endereços em que o componente de atendimento poderá ser incorporado e utilizado.

A solução deverá permitir continuidade operacional entre os canais, preservando o histórico dos atendimentos e proporcionando experiência unificada ao usuário.

3.7 Homologação e conformidade

- a) A solução deverá ser homologada para utilização junto ao WhatsApp Business API;
- b) A contratada deverá ser homologada ou credenciada junto a Business Solution Provider (BSP) oficial da Meta;
- c) O número telefônico utilizado será de titularidade do IPRESB;
- d) A solução deverá observar integralmente as políticas da Meta e a legislação aplicável.

3.8 Implantação e treinamento

- a) A implantação poderá ocorrer de forma remota;
- b) A contratada deverá realizar a configuração inicial da solução;
- c) A contratada deverá realizar as integrações previstas para implantação da solução;
- d) Deverão ser realizados testes e homologações antes da entrada em produção;
- e) Deverá ser realizado treinamento dos usuários indicados pelo IPRESB;
- f) A contratada deverá prestar suporte durante o período de implantação;
- g) A implantação deverá contemplar ambiente de homologação e ambiente de produção;
- h) O serviço será hospedado em ambiente da contratada.

3.9 Suporte técnico

- a) Disponibilização de suporte técnico remoto durante o horário comercial;
- b) Manutenção corretiva e preventiva incluída;
- c) Atendimento a disponibilidade prevista para a plataforma;
- d) Apoio técnico na evolução dos fluxos, integrações e parametrizações da solução.

3.10 Disponibilidade

- a) A solução deverá operar de forma contínua (24 x 7), observados a disponibilidade prevista para a plataforma;
- b) As manutenções programadas deverão ser comunicadas previamente e planejadas para minimizar impactos à operação, de preferência após o horário de funcionamento do Instituto (08:00 – 17:00 de segunda a sexta);
- c) A infraestrutura deverá suportar o crescimento da demanda e a ampliação dos serviços digitais;
- d) A solução deverá possuir mecanismos de escalabilidade para absorção de picos de utilização.

3.11 Comprovação

A solução ofertada deverá ser passível de demonstração prática em ambiente operacional ou de homologação, para validação dos requisitos previstos neste Termo de Referência, observados os critérios definidos para a Prova de Conceito (POC).

4. Requisitos da contratação

4.1 Sustentabilidade

Em razão da natureza do objeto, consistente na contratação de solução tecnológica em ambiente de nuvem (SaaS), os impactos ambientais diretos são reduzidos quando comparados à utilização de infraestrutura própria.

Sempre que possível, deverão ser observadas boas práticas relacionadas à eficiência energética, utilização racional de recursos computacionais e adoção de medidas que contribuam para a sustentabilidade dos serviços de tecnologia da informação.

4.2 Subcontratação

Admite-se a subcontratação parcial e restrita dos serviços de conectividade/mensageria prestados pelo BSP e da infraestrutura de nuvem, vedada a subcontratação integral do objeto, a Contratada permanece integralmente responsável.

4.3 Garantia da contratação

Não haverá exigência de garantia contratual, sem prejuízo da possibilidade de sua previsão no instrumento convocatório, observada a conveniência e oportunidade da Administração e os limites estabelecidos pela Lei nº 14.133/2021.

4.4 Vistoria

Não se aplica a realização de vistoria prévia obrigatória, tendo em vista que o objeto consiste na contratação de solução tecnológica em ambiente de nuvem (SaaS), não demandando conhecimento prévio de instalações físicas para elaboração da proposta.

Poderá ser facultada visita técnica ou reunião de esclarecimento, mediante agendamento prévio, sem que sua realização constitua condição para participação no certame.

4.5 Requisitos de implantação

A futura contratada deverá realizar a implantação da solução, contemplando:

- a) Configuração inicial da plataforma;
- b) Parametrização dos ambientes necessários à operação;
- c) Integração com os sistemas corporativos definidos pelo IPRESB;
- d) Migração, reconstrução ou adequação dos fluxos de atendimento necessários;
- e) Realização dos testes e homologações;
- f) Treinamento dos usuários indicados pelo Instituto;
- g) Suporte técnico durante o período de implantação.

4.6 Requisitos de suporte e manutenção

A solução deverá contar com suporte técnico especializado durante toda a vigência contratual, contemplando:

- a) Atendimento remoto para suporte operacional e técnico;
- b) Manutenção corretiva, preventiva e evolutiva da solução;
- c) Apoio técnico para evolução de fluxos, campanhas e integrações;
- d) Atendimento a disponibilidade prevista para a plataforma no Termo de Referência.

4.7 Requisitos de proteção de dados e segurança da informação

A solução deverá observar:

- a) A Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- b) A Resolução nº 51/2022 – Política de Proteção de Dados Pessoais no âmbito do IPRESB;
- c) As políticas aplicáveis da Meta para utilização do WhatsApp Business API;
- d) Mecanismos de controle de acesso, rastreabilidade e auditoria das operações realizadas;
- e) Registro de logs de acesso e utilização da plataforma;
- f) Proteção das informações trafegadas e armazenadas por meio de mecanismos adequados de segurança da informação.

4.8.1. A plataforma deverá permitir modelagem visual dos fluxos de atendimento por meio de interface gráfica, sem necessidade de desenvolvimento de código para alterações rotineiras.

4.8.2. A solução deverá suportar processamento de linguagem natural (PLN), permitindo identificação de intenções, entidades e contextualização do atendimento, mantendo o contexto da conversa ao longo da interação e possibilitando a realização de perguntas de esclarecimento quando houver ambiguidade na intenção identificada.

4.8.2.1. A solução deverá suportar, no mínimo, 5 níveis hierárquicos de fluxo e navegação por menus combinada, quando desejado, com entrada de texto livre;

4.8.3. A solução deverá gerar protocolo único para os atendimentos realizados.

4.8.4. A plataforma deverá permitir controle de versões dos fluxos automatizados.

4.8.4.1. O controle de versões deverá ter informações, como: data da alteração, status da versão e histórico de publicação.

4.8.5. A solução deverá permitir realização de pesquisas de satisfação ao final dos atendimentos.

4.8.5.1. A solução deverá oferecer pesquisa de satisfação e coleta de feedback dos usuários ao final do atendimento, podendo servir de instrumento para apuração de indicadores de qualidade de atendimento.

4.8.6. A plataforma deverá identificar e registrar mensagens não compreendidas pelo chatbot, disponibilizando mecanismos de consulta e análise que apoiem a curadoria, manutenção e evolução contínua dos fluxos de atendimento.

4.8.7. A solução deverá permitir criação de múltiplos fluxos e áreas de atendimento independentes.

4.8.8. A solução deverá permitir o recebimento de documentos e arquivos anexados pelos usuários, possibilitando a configuração dos tipos de arquivos aceitos e dos respectivos limites máximos de tamanho, observadas as políticas de segurança definidas pelo Instituto.

4.8.8.1. A solução deverá suportar múltiplos formatos de mensagem: Texto, emojis, imagens, vídeos, documentos e compartilhamento de localização, respeitados os limites de cada canal;

4.8.8.2. A solução deverá permitir a configuração de regras de encerramento automático por inatividade, incluindo mensagens parametrizáveis de aviso e encerramento do atendimento.

4.8.9. A plataforma deverá disponibilizar recursos de campanhas e comunicação ativa, contemplando, no mínimo:

a) Criação, gerenciamento e agendamento de campanhas de comunicação ativa;

b) Utilização de templates de mensagens compatíveis com os canais integrados e com as regras aplicáveis da Meta;

c) Importação e gerenciamento de listas de destinatários, inclusive por arquivos XLS, XLSX, CSV ou formatos equivalentes, permitindo segmentação de públicos conforme critérios definidos pela Contratante.

d) Programação de disparos únicos ou recorrentes;

e) Utilização de conteúdos textuais, botões interativos, imagens, documentos e demais formatos suportados pelos respectivos canais;

f) Direcionamento automático do usuário para fluxos específicos de atendimento a partir das interações realizadas nas campanhas;

g) Monitoramento dos resultados das campanhas, incluindo, quando suportado pelo canal utilizado, indicadores de envio, entrega, leitura, resposta, engajamento e falhas;

h) Disponibilização de relatórios gerenciais das campanhas executadas, com recursos de consulta, filtros e ordenação das informações;

i) Exportação dos relatórios e resultados das campanhas em formatos eletrônicos amplamente utilizados pela Administração, incluindo, quando suportado pela solução, XLSX, PDF ou equivalentes.

j) Controle de consentimento, descadastramento (opt-out) e demais mecanismos necessários à conformidade com a LGPD e com as políticas dos canais utilizados.

k) Disponibilização de consulta às campanhas cadastradas, com recursos de pesquisa, filtros, ordenação e acompanhamento da situação de execução.

4.8.10. A solução deverá disponibilizar recursos de atendimento humanizado (livechat), contemplando, no mínimo:

- a) Transbordo do atendimento automatizado para operador humano;
- b) Distribuição automática dos atendimentos por filas previamente configuradas;
- c) Controle e gerenciamento de filas de atendimento, incluindo definição de horários de funcionamento e indisponibilidades programadas;
- d) Informação ao usuário sobre sua posição na fila e atualização do andamento do atendimento, quando aplicável;
- e) Controle de status dos operadores, incluindo, no mínimo, os estados disponível, ocupado e ausente;
- f) Supervisão operacional dos atendimentos em tempo real, permitindo acompanhamento da fila, dos atendimentos em andamento e da atuação dos operadores;
- g) Reencaminhamento de atendimentos entre operadores e filas autorizadas;
- h) Registro do histórico completo do atendimento, preservando as informações recebidas durante a etapa automatizada;
- i) Emissão de relatórios relacionados à operação de atendimento humano, com recursos de consulta, filtros e exportação de informações em formatos eletrônicos;
- j) Possibilidade de atuação simultânea de múltiplos operadores ou supervisores em um mesmo atendimento, bem como de comunicação interna entre os membros da equipe de atendimento, sem exibição das mensagens ao usuário final, quando suportado pela solução;
- k) Possibilidade de definição de horários de funcionamento, indisponibilidades programadas e calendários específicos para cada fila ou área de atendimento;
- l) Disponibilização de alertas visuais e sonoros para novos atendimentos, novas mensagens, transferências de atendimento e demais eventos operacionais relevantes;
- m) Disponibilização de painel de acompanhamento operacional em tempo real para supervisão das filas, dos operadores e dos atendimentos em andamento;
- n) Disponibilização de mecanismos de proteção de dados pessoais durante a operação do atendimento, incluindo mascaramento de informações sensíveis em consultas, registros ou relatórios, quando aplicável.

4.8.11. A solução poderá disponibilizar recursos de Inteligência Artificial Generativa, como funcionalidade evolutiva e não obrigatória para fins de habilitação ou aprovação da Prova de Conceito, devendo, quando disponibilizados, contemplar:

- a) Utilização de documentos, páginas web, bases de conhecimento e conteúdos institucionais como fontes de consulta para composição das respostas;
- b) Inclusão, atualização e remoção de fontes de conhecimento pela própria Administração, sem necessidade de desenvolvimento específico;
- c) Parametrização do comportamento da inteligência artificial, incluindo tom de voz, nível de formalidade e demais configurações de personalização disponíveis pela solução;
- d) Mecanismos de aprendizado supervisionado, permitindo análise de feedback dos usuários e aperfeiçoamento contínuo das respostas;
- e) Recursos que permitam identificar ou sinalizar o grau de confiabilidade das respostas geradas, quando suportados pela tecnologia empregada;
- f) Adoção de salvaguardas destinadas a reduzir respostas inadequadas, inconsistentes ou desvinculadas das bases de conhecimento autorizadas pela Administração;
- g) Registro das consultas e interações realizadas por meio dos recursos de Inteligência Artificial, observados os requisitos de auditoria, rastreabilidade e proteção de dados previstos neste Termo de Referência.

4.9 Requisitos de continuidade e portabilidade

Ao término da contratação, a solução deverá possibilitar:

- a) Exportação dos dados gerados durante a execução contratual em formato estruturado;
- b) Exportação dos fluxos e configurações passíveis de reutilização;
- c) Apoio à transição para eventual nova solução contratada pelo Instituto;
- d) Eliminação segura dos dados, quando aplicável e observadas as disposições legais e contratuais.

Os requisitos técnicos, funcionais, operacionais, de segurança e de integração previstos neste Termo de Referência constituem critérios obrigatórios de avaliação da solução durante a Prova de Conceito (POC).

A licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar deverá demonstrar o atendimento dos requisitos exigidos, conforme procedimento e critérios definidos no **item 8.9** deste Termo de Referência.

A não comprovação de qualquer requisito classificado como obrigatório implicará a reprovação da solução apresentada e a convocação da próxima licitante classificada, observadas as disposições do edital.

5. Modelo de execução do objeto

5.1 Condições de execução

A execução do objeto deverá observar as condições estabelecidas neste Termo de Referência, no instrumento contratual e iniciar-se-á a partir da emissão da Ordem de Início pela Administração.

5.1.2 Etapas da execução

5.1.2.1 Implantação e configuração

A etapa de implantação compreenderá, no mínimo:

- a) Disponibilização dos ambientes necessários à operação da solução;
- b) Configuração e parametrização da plataforma;
- c) Configuração dos canais de atendimento e comunicação;
- d) Integração com os sistemas corporativos definidos pelo IPRESB;
- e) Migração, reconstrução ou adequação dos fluxos de atendimento necessários à operação da solução;
- f) Configuração dos perfis de acesso, permissões e equipes;
- g) Realização dos testes funcionais e de integração.

5.1.2.2 Homologação e entrada em produção

A etapa de homologação compreenderá:

- a) Validação das integrações realizadas;
- b) Validação dos fluxos automatizados e processos de atendimento;
- c) Verificação das funcionalidades contratadas;
- d) Correção de eventuais inconsistências identificadas durante os testes;
- e) Liberação da solução para operação em ambiente de produção.

5.1.2.3 Treinamento

A contratada deverá realizar treinamento dos usuários indicados pelo IPRESB, contemplando:

- a) Utilização das funcionalidades da plataforma;
- b) Administração e gestão da solução;
- c) Operação dos recursos de atendimento automatizado e humanizado;

5.1.2.4 Operação assistida

Após a implantação e homologação, a contratada deverá prestar suporte técnico e acompanhamento inicial da operação da solução, visando garantir a estabilidade dos serviços e a adequada utilização dos recursos disponibilizados.

5.1.2.5 Sustentação, suporte e evolução da solução

Durante toda a vigência contratual, a contratada deverá:

- a) Executar manutenções corretivas, preventivas e evolutivas;
- b) Promover a sustentação operacional da plataforma;
- c) Apoiar a evolução de fluxos, integrações e parametrizações;
- d) Executar os serviços especializados previstos no banco de horas contratado, quando aplicável.

5.1.3 Encerramento da execução contratual

Ao término da vigência contratual, por qualquer motivo, a contratada deverá:

- a) Disponibilizar ao IPRESB os dados gerados durante a execução contratual em formato aberto e estruturado;
- b) Disponibilizar os fluxos, configurações e demais informações passíveis de reutilização pelo Instituto;
- c) Prestar apoio à transição para eventual nova solução contratada pela Administração, quando solicitado;
- d) Confirmar a devolução ou eliminação segura dos dados, observadas as disposições legais e contratuais relativas à proteção de dados pessoais.

6. Modelo de gestão do contrato

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes de acordo com as cláusulas avençadas, e reger-se-á pela Lei Federal nº 14.133/2021 e suas alterações, que instituem normas para licitações e contratos da Administração Pública e dão outras providências, vinculando-se também aos dispositivos do Decreto Municipal nº 9787/2023 que dispõe sobre normas de licitações e contratos administrativos para a administração direta, autárquica e fundacional do município de Barueri.

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

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

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

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

6.6. Preposto

6.6.1. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.6.2. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

6.7. Fiscalização

6.7.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

6.8. Fiscalização do Contrato (Decreto Municipal nº 9787/2023)

6.8.1. Constituem atividades a serem exercidas pelo representante da Administração com atribuição de fiscal de contrato:

- a) acompanhar e registrar as ocorrências relativas à execução contratual, informando à unidade responsável pela gestão de contratos aquelas que podem resultar na execução dos serviços e obras ou na entrega de material de forma diversa do objeto contratual, tomando as providências necessárias à regularização, por parte da contratada, das faltas ou defeitos observados;
- b) recepcionar da contratada, devidamente protocolados, os documentos necessários ao pagamento, previstos no termo de contrato e no regulamento da Secretaria de Finanças que disciplina os procedimentos para a liquidação e pagamento, conferi-los e encaminhá-los à unidade responsável pela gestão de contratos;
- c) verificar se o prazo de entrega, as quantidades e a qualidade dos serviços, das obras ou do material encontram-se de acordo com o estabelecido no instrumento contratual, atestar a respectiva nota fiscal ou fatura e encaminhá-la à unidade responsável pela gestão de contratos;
- d) manifestar-se formalmente, quando consultado, sobre a prorrogação, rescisão ou qualquer outra providência que deva ser tomada com relação ao contrato que fiscaliza;
- e) consultar a unidade demandante dos serviços, obras ou materiais sobre a necessidade de acréscimos ou supressões no objeto do contrato, se detectar algo que possa sugerir a adoção de tais providências;
- f) propor medidas que visem à melhoria contínua da execução do contrato;
- g) exercer qualquer outra incumbência que lhe seja atribuída por força de previsão normativa.

6.9. Gestão do Contrato (Decreto Municipal nº 9787/2023)**6.9.1.** Cabe à unidade administrativa responsável pela gestão do contrato:

- a) acompanhar as contratações a partir da lavratura do ajuste até sua implantação, em se tratando de prestação de serviços ou da entrega de material, no caso de fornecimento parcelado que culmine em instrumento contratual;
- b) ter conhecimento da íntegra do contrato firmado, de seu cronograma físico-financeiro, bem como controlar a utilização dos recursos orçamentários destinados ao amparo das despesas dele decorrentes;
- c) fazer constar do processo administrativo correspondente as informações e os documentos necessários à formalização do contrato, inclusive quando o seu instrumento for substituído;
- d) executar as diligências e providenciar a tramitação necessária que precedem a assinatura dos contratos, termos aditivos e de apostilamento, termos de rescisão contratual, termos de recebimento contratual e afins pela autoridade competente para, ao final, promover a publicidade desses atos;
- e) expedir a ordem de início, no caso de prestação de serviços;
- f) encaminhar cópia do contrato firmado, da proposta do contratado, do edital e dos demais documentos pertinentes ao fiscal do contrato, para subsidiar o exercício da respectiva fiscalização;
- g) verificar, com base na legislação vigente, a regularidade da documentação necessária à formalização do contrato, bem como mantê-la atualizada, nos termos da lei e do contrato;
- h) atuar conjuntamente com o fiscal do contrato, verificando a existência de adequado acompanhamento à execução do ajuste;
- i) manter o controle de todos os prazos relacionados aos contratos e informar à autoridade competente a necessidade de prorrogação contratual ou de realização de nova contratação, conforme o caso;
- j) manter o controle do prazo de vigência e da atualização do valor da garantia contratual, procedendo, em tempo hábil, ao encaminhamento necessário à sua substituição e/ou reforço ou prorrogação do prazo de sua vigência, quando for o caso;
- k) dar início aos procedimentos para a prorrogação dos contratos com a antecedência necessária, levando em conta as informações prestadas pela unidade demandante do serviço e pelo fiscal do contrato, os preços de mercado e demais elementos que auxiliem na identificação da proposta mais vantajosa para a Administração;
- l) verificar se a documentação necessária ao pagamento, encaminhada pelo fiscal do contrato, está de acordo com o disposto no contrato e em regulamento da Secretaria Municipal de Finanças que disciplina os procedimentos para a liquidação e pagamento;

m) verificada a existência de qualquer infração contratual, constatada pelo gestor ou unidade gestora, ou apontada pelo fiscal, relatar os fatos e iniciar o procedimento de proposta de aplicação de penalidade, nos termos previstos no instrumento contratual, bem como informar, com a devida justificativa técnica, às autoridades responsáveis, os fatos que ensejam a aplicação de sanções administrativas em face da inexecução parcial ou total do contrato, observada a legislação vigente;

n) apurar situação de inadimplemento com relação às obrigações trabalhistas, ao tomar conhecimento dela por qualquer meio, independentemente de ação judicial, e adotar, garantido o contraditório e a ampla defesa, as providências previstas em lei e no contrato;

o) executar as atividades inerentes à completa gestão do contrato firmado, inclusive no que se refere à manutenção das condições de regularidade fiscal, previdenciária e trabalhista da contratada, bem como a inexistência de registros em cadastros de regularidade, instruindo processo documental vinculado ao da contratação sistema eletrônico de processo, onde devem ser encartadas as certidões comprobatórias da referida regularidade, atualizando-as sempre que necessário;

p) emitir declarações, certidões e atestados de capacidade técnica em relação à execução dos serviços e aquisições contratados, ouvido o fiscal do contrato;

q) repassar as informações sobre vigência e necessidade de prorrogação do ajuste para a área responsável pelo Plano de Contratações Anual;

r) exercer qualquer outra incumbência que lhe seja atribuída por força de previsão normativa.

7. Critérios de medição e pagamento

7.1. A avaliação da execução contratual utilizará relatório de aferição da qualidade dos serviços prestados, observando os indicadores de desempenho e disponibilidade estabelecidos neste Termo de Referência.

7.1.1. A medição dos serviços considerará, no mínimo:

- a) Cumprimento da disponibilidade estabelecida para a plataforma;
- b) Execução dos serviços de implantação;
- c) Consumo efetivo das conversas/sessões contratadas;
- d) Execução das demandas relacionadas ao banco de horas, quando aplicável;
- e) Atendimento dos requisitos funcionais e operacionais previstos neste Termo de Referência.

7.1.2. Verificada irregularidade na execução dos serviços, poderão ser aplicadas retenções, glosas ou descontos proporcionais, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

7.1.3. A qualidade dos serviços será acompanhada por meio dos seguintes indicadores mínimos de desempenho:

- a) Disponibilidade da plataforma: igual ou superior a 99,5% ao mês;

7.1.4. O descumprimento dos indicadores estabelecidos poderá ensejar aplicação de glosas, retenções ou descontos proporcionais à gravidade da ocorrência, observados os princípios da razoabilidade, proporcionalidade, contraditório e ampla defesa.

7.1.5. Poderão ser consideradas para aplicação de glosas:

- a) Indisponibilidade da solução acima dos limites estabelecidos;
- b) Não execução de demandas previamente autorizadas;
- c) Execução parcial dos serviços contratados;
- d) Descumprimento dos requisitos mínimos de qualidade definidos neste Termo de Referência.

7.1.5.1. A reincidência ou o descumprimento reiterado à disponibilidade estabelecida poderá caracterizar inexecução parcial do contrato e ensejar aplicação das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021.

7.1.5.2. O descumprimento dos indicadores de desempenho poderá resultar na aplicação de glosas, multas ou demais sanções contratuais, observados o contraditório e a ampla defesa.

a) Implantação: mediante conclusão das etapas previstas e aceite formal da Contratante;

b) Licenciamento da plataforma: faturamento mensal da assinatura da solução;

c) Conversas/sessões: faturamento conforme quantidade efetivamente utilizada no período de referência ou conforme modelo de contratação definido pela Administração;

d) Banco de horas: faturamento conforme horas efetivamente executadas, previamente autorizadas e aprovadas pela Contratante.

7.2. Recebimento

7.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelos fiscais de contrato, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a , da Lei nº 14.133 e Decreto Municipal nº 9.787/2023).

7.4. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.5. O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Decreto Municipal nº 9.787/2023).

7.6. O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Decreto Municipal nº 9.787/2023).

7.7. O fiscal do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.8. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.8.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

7.8.2. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório;

7.8.3. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021);

7.8.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis;

7.8.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.9. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.10. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.10.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais do contrato, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (Decreto Municipal nº 9.787/2023);

7.10.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

7.10.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

7.10.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização;

7.10.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.11. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.12. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.13. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7.14. Liquidação

7.15. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

7.16. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.17. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.17.2. a data da emissão;

7.17.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.17.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.17.5. o valor a pagar; e

7.17.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.18. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante.

7.19. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

7.20. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

7.21. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

7.22. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.23. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

7.24. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

7.25. Prazo de pagamento

7.26. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

7.27. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice INPC/IBGE de correção monetária.

Forma de pagamento

7.28. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.29. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.30. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.30.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.31. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

7.32. Alterações das tarifas ou políticas comerciais da Meta Platforms Inc. não implicarão reajuste automático dos preços contratados, podendo ensejar pedido de reequilíbrio econômico-financeiro, observado o disposto na Lei nº 14.133/2021 e mediante comprovação do efetivo impacto sobre os custos da contratação.

8. Critérios de seleção do fornecedor

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

8.2. Regime de execução

8.2.1. O regime de execução será por preço global, observando-se as regras de faturamento definidas para os itens de implantação, licenciamento, pacote de conversas/sessões e serviços especializados eventualmente contratados.

8.3. Comprovação de homologação Meta

8.3.1. A licitante deverá comprovar que a solução ofertada possui capacidade de operação junto ao WhatsApp Business API.

8.3.2. A comprovação poderá ocorrer mediante:

a) Demonstração de que a própria licitante atua como Business Solution Provider (BSP) oficial da Meta;

ou

b) Demonstração de vínculo formal com Business Solution Provider (BSP) habilitado para fornecimento da solução proposta.

8.3.3. A Administração poderá verificar as informações junto aos canais oficiais disponibilizados pela Meta.

8.4. Exigências de habilitação

8.4.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

8.5. Habilitação jurídica

8.5.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional.

8.5.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.

8.5.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>.

8.5.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

8.5.5. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020.

8.5.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

8.5.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

8.5.8. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971.

8.5.9. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

8.6. Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.6.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso.

8.6.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social.

8.6.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

8.6.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa.

8.6.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

8.6.6. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.

8.6.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipal/Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

8.6.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123/2006 estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

8.7. Qualificação Econômico-Financeira

8.7.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida sua participação na licitação, ou de sociedade simples.

8.7.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor.

8.7.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

8.7.3.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

8.7.3.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura;

8.7.3.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

8.7.3.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital – ECD ao Sped.

8.7.4. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, capital mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

8.7.5. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

8.8. Qualificação Técnica

8.8.1. Além das exigências previstas nos itens subsequentes deste Termo de Referência, a licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando experiência na prestação de serviços compatíveis com o objeto da contratação.

8.8.2. Serão considerados compatíveis os serviços relacionados a:

a) Plataforma de atendimento digital multicanal;

b) Atendimento utilizando WhatsApp Business API;

c) Automação de atendimento por chatbot;

d) Integração entre plataforma de atendimento e sistemas corporativos.

e) Atendimento digital, comunicação automatizada ou serviços ao usuário final em organizações dos segmentos previdenciário, seguridade social, benefícios, recursos humanos, saúde suplementar, serviços financeiros ou órgãos públicos de atendimento ao cidadão.

8.8.3. Os atestados deverão demonstrar experiência mínima de 12 (doze) meses na prestação de serviços compatíveis com o objeto.

8.8.4. Será admitido o somatório de atestados para fins de comprovação da capacidade técnica exigida.

8.8.5. Não será exigida comprovação de quantitativos idênticos aos estimados para esta contratação, devendo as exigências observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade previstos na legislação vigente.

8.8.6. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

8.8.7. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

8.8.7.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa.

8.8.7.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados.

8.8.7.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço.

8.8.7.4. O registro previsto no art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971.

8.8.7.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato.

8.8.7.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

- a) ata de fundação;
- b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;
- c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
- d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
- e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;
- f) ata da sessão em que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação.

8.8.7.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei nº 5.764, de 1971, ou declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

8.9. Prova de Conceito (POC)

8.9.1. A licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar será convocada para realização de Prova de Conceito (POC), com a finalidade de demonstrar objetivamente o atendimento dos requisitos técnicos, funcionais, operacionais, de integração e de segurança previstos neste Termo de Referência. A demonstração será realizada em ambiente operacional ou de homologação da própria licitante, utilizando recursos e infraestrutura sob sua responsabilidade.

8.9.2. A Prova de Conceito deverá contemplar, no mínimo, a demonstração prática das seguintes funcionalidades:

- a) Criação e configuração de campanha de comunicação ativa;
- b) Utilização de template de mensagem compatível com o WhatsApp Business API;
- c) Importação ou carga de lista de destinatários;
- d) Agendamento e execução de campanha de comunicação;
- e) Demonstração dos indicadores e relatórios da campanha executada;
- f) Demonstração da criação ou execução de fluxo automatizado de atendimento;
- g) Demonstração de integração com API ou serviço externo para consulta ou validação de informações;
- h) Demonstração de atendimento automatizado com transbordo para operador humano;
- i) Demonstração da gestão de filas e distribuição de atendimentos;

j) Demonstração da supervisão operacional dos atendimentos em andamento;

k) Demonstração dos controles de usuários, perfis e permissões;

l) Demonstração dos registros de auditoria e rastreabilidade das operações realizadas;

m) Demonstração dos relatórios gerenciais da solução;

n) Demonstração da continuidade do atendimento por canal web ou outro canal integrado além do WhatsApp;

o) Demonstração dos mecanismos utilizados para confirmação da identidade do usuário e registro das operações realizadas, assegurando a rastreabilidade das ações e a existência de evidências de sua execução.

8.9.3. Durante a Prova de Conceito, a Administração poderá solicitar a execução sequencial das funcionalidades demonstradas, simulando cenários de utilização compatíveis com a operação do IPRESB, incluindo comunicação ativa, atendimento automatizado, integração com sistemas corporativos, validação de informações e atendimento humano.

8.9.4. A ausência de demonstração, o funcionamento inadequado ou a não comprovação de qualquer funcionalidade do item 8.9.2 poderá ensejar a reprovação da solução apresentada.

8.9.5. A Administração registrará em ata o resultado da avaliação realizada, consignando as funcionalidades demonstradas, eventuais inconsistências identificadas e o resultado final da Prova de Conceito.

8.9.6. A reprovação da Prova de Conceito implicará a desclassificação da licitante provisoriamente vencedora, sendo convocada a próxima licitante classificada, observada a ordem de classificação do certame.

9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R\$): 95.947,28

9.1. O valor estimado da contratação é de R\$ 95.947,28 (noventa e cinco mil, novecentos e quarenta e sete reais e vinte e oito centavos), conforme pesquisa de preços e documentos que instruem o processo.

9.2. A estimativa de valor foi elaborada considerando os componentes necessários para a execução integral da solução, compreendendo:

a) Implantação, parametrização, integração, adequação dos ambientes, configuração inicial da solução e repasse de conhecimento aos usuários indicados pelo IPRESB, no valor estimado de R\$ 8.000,00;

b) Licenciamento da plataforma, manutenção e disponibilização dos recursos necessários para atendimento digital multicanal, automação de atendimentos, campanhas de comunicação ativa, integração com sistemas corporativos, gestão operacional e utilização da solução durante toda a vigência contratual, no valor estimado de R\$ 29.147,28;

c) Pacote estimado de 84.000 (oitenta e quatro mil) conversas/sessões anuais para utilização nos canais de comunicação integrados à solução, observadas as políticas e regras aplicáveis dos provedores de mensageria utilizados, no valor estimado de R\$ 33.600,00;

d) Banco de horas técnicas especializadas para execução de serviços de curadoria, evolução de fluxos de atendimento, integrações, parametrizações, adequações funcionais, sustentação operacional e apoio técnico à evolução da solução durante a vigência contratual, estimado em 120 (cento e vinte) horas, no valor de R\$ 25.200,00.

9.3. Os quantitativos considerados na estimativa foram definidos com base no histórico de utilização do IPRESB, nas projeções de crescimento da demanda, na ampliação dos serviços digitais previstos e nas conclusões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

9.4. A contratação contempla solução tecnológica mais abrangente que a atualmente utilizada, incluindo recursos adicionais de automação, comunicação ativa, atendimento multicanal, integração com sistemas corporativos, suporte à evolução dos fluxos digitais e mecanismos complementares de segurança, rastreabilidade e gestão operacional.

9.5. As despesas decorrentes da contratação correrão por conta das dotações orçamentárias próprias do IPRESB, observada a disponibilidade orçamentária e financeira para execução contratual.

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do IPRESB.

10.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:04.01.01.09.2720100.2100.3.3.90.40.99

11. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: Responsável pela elaboração

ANGELICA FERNANDA NAGAISHI RODRIGUES

Assessor de Tecnologia da Informação



Assinou eletronicamente em 18/08/2026 às 15:49:29.

Despacho: Responsável pela elaboração.

MARCELO RODRIGUES LARANGEIRA

Gestor de Benefícios Previdenciários



Assinou eletronicamente em 18/08/2026 às 15:51:12.