

**GOVERNO
DA PARAÍBA****TERMO DE REFERÊNCIA**

SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA - RP

PROCESSO Nº FAZ-PRC-2026/01353

ÓRGÃO REQUISITANTE: SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. Contratação de serviço especializado de tecnologia da informação denominado Plataforma WhatsApp Business, nos termos da tabela constante no anexo I deste termo de referência, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.
- 1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, visto que se enquadram no conceito definido no art. 6º, inc. XIII, da Lei nº 14.133, de 2021.
- 1.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da publicação do Contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.
 - 1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que visa atender necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando o funcionamento das atividades finalísticas da SEFAZ-PB de modo que a sua interrupção poderá comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento de sua missão institucional, sendo a vigência plurianual mais vantajosa.
- 1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.
- 2.2. O objeto da contratação não está previsto no Plano de Contratações Anual de 2026, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.
 - 2.2.1. A contratação da Plataforma WhatsApp Business mostra-se necessária em razão da identificação de demanda superveniente, cuja necessidade e oportunidade foram verificadas após a elaboração e aprovação do Plano de Contratações Anual – PCA. Embora a referida contratação não tenha sido inicialmente contemplada no planejamento anual, sua inclusão tornou-se necessária diante da necessidade de disponibilização de um canal oficial, institucional e estruturado de comunicação e atendimento ao público. A

Diretoria Executiva de Tecnologia e Inovação - DTI

Rua Prefeito Osvaldo Pessoa, 452 Jaguaribe – CEP 58015-510 - João Pessoa/PB



Assinado com senha por [FAZ96512] [SENHA] DANIEL AMADO MACHADO em 01/10/2026 - 14:02hs e [FAZ43197] [SENHA] MARIALVO LAUREANO DOS SANTOS FILHO em 01/10/2026 - 16:35hs.
Documento Nº: 12347561.107020029-5020 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12347561.107020029-5020>



FAZPRC202601353V02

Documento digital disponível em <https://segc-sead.pb.gov.br/flowbee-pub/#/validar/Q76Z-QJ7A-ZNK7-HDKU>.

**GOVERNO
DA PARAÍBA**

utilização da plataforma permitirá à Administração ampliar e aprimorar os canais de comunicação com os cidadãos, proporcionando maior acessibilidade, agilidade e eficiência no atendimento das demandas, bem como possibilitando a disseminação de informações institucionais de forma mais célere e compatível com os hábitos atuais de comunicação da sociedade.

2.2.2. Ressalta-se que a ausência da contratação no PCA decorre do fato de que a demanda não estava prevista ou suficientemente caracterizada no momento da elaboração do planejamento. Trata-se, portanto, de necessidade identificada posteriormente, cuja relevância para a continuidade e melhoria das atividades institucionais justifica a adoção das providências necessárias para sua contratação. A contratação também se mostra alinhada aos princípios da eficiência, do planejamento, da transparência e do interesse público, previstos na Lei Federal nº 14.133/2021, uma vez que busca proporcionar melhores condições para a prestação dos serviços e para o relacionamento da Administração Pública com seus usuários. A não previsão da contratação no PCA, por si só, não inviabiliza sua realização, desde que devidamente justificada a superveniência da necessidade e observados os procedimentos administrativos, orçamentários e legais aplicáveis, inclusive quanto à eventual atualização do planejamento anual, quando cabível.

2.2.3. Dessa forma, considerando a necessidade atualmente identificada, os benefícios esperados com a disponibilização de um canal institucional de comunicação e atendimento por meio do WhatsApp Business e o interesse público envolvido, justifica-se a contratação da solução, ainda que não tenha sido inicialmente contemplada no Plano de Contratações Anual – PCA, devendo o processo seguir os trâmites necessários à sua formalização, observadas a disponibilidade orçamentária e as demais exigências legais e regulamentares aplicáveis.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.1.1. a redução da utilização de recursos físicos, tais como papel, impressões, materiais de expediente e outros insumos associados aos processos tradicionais de comunicação;

Diretoria Executiva de Tecnologia e Inovação - DTI

Rua Prefeito Osvaldo Pessoa, 452 Jaguaribe – CEP 58015-510 - João Pessoa/PB



Assinado com senha por [FAZ96512] [SENHA] DANIEL AMADO MACHADO em 01/10/2026 - 14:02hs e [FAZ43197] [SENHA] MARIALVO LAUREANO DOS SANTOS FILHO em 01/10/2026 - 16:35hs.
Documento Nº: 12347561.107020029-5020 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12347561.107020029-5020>



FAZPRC202601353V02
Documento digital disponível em <https://segc-sead.pb.gov.br/flowbee-pub/#/validar/Q76Z-QJ7A-ZNK7-HDKU>.



**GOVERNO
DA PARAÍBA**

- 4.1.2. Utilização de infraestrutura tecnológica que privilegie a eficiência no consumo de recursos computacionais e energéticos, sempre que tais características estiverem sob responsabilidade da contratada ou forem tecnicamente aplicáveis ao serviço contratado;
- 4.1.3. Preferência, sempre que tecnicamente viável, pela utilização de documentos, registros, relatórios e demais informações em meio eletrônico, evitando a geração desnecessária de documentos físicos.

Subcontratação

- 4.2. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

- 4.3. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato.
- 4.4. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.
- 4.5. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.
- 4.6. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

Vistoria

- 4.7. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**Condições de execução**

- 5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:
- 5.1.1. Início da execução do objeto: 10 (dez) dias da publicação do contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP.

Local e horário da prestação dos serviços

- 5.2. Os serviços serão prestados da seguinte forma;
- Os serviços deverão ser prestados exclusivamente de forma remota, não sendo prevista a prestação de serviços de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE.

Diretoria Executiva de Tecnologia e Inovação - DTI

Rua Prefeito Osvaldo Pessoa, 452 Jaguaribe – CEP 58015-510 - João Pessoa/PB



Assinado com senha por [FAZ96512] [SENHA] DANIEL AMADO MACHADO em 01/10/2026 - 14:02hs e [FAZ43197] [SENHA] MARIALVO LAUREANO DOS SANTOS FILHO em 01/10/2026 - 16:35hs.
Documento Nº: 12347561.107020029-5020 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12347561.107020029-5020>



FAZPRC202601353V02
Documento digital disponível em <https://segc-sead.pb.gov.br/flowbee-pub/#/validar/Q76Z-QJ7A-ZNK7-HDKU>.



**GOVERNO
DA PARAÍBA**

5.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário: 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.4. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

- 5.4.1. A quantidade estabelecida tem como base o Anexo I ao termo de referência;
- 5.4.2. As informações relativas à solução encontram-se no Anexo II ao termo de referência

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

5.5. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.6. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 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.

Preposto**Diretoria Executiva de Tecnologia e Inovação - DTI**

Rua Prefeito Osvaldo Pessoa, 452 Jaguaribe – CEP 58015-510 - João Pessoa/PB



Assinado com senha por [FAZ96512] [SENHA] DANIEL AMADO MACHADO em 01/10/2026 - 14:02hs e [FAZ43197] [SENHA] MARIALVO LAUREANO DOS SANTOS FILHO em 01/10/2026 - 16:35hs.
Documento Nº: 12347561.107020029-5020 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12347561.107020029-5020>



FAZPRC202601353V02

Documento digital disponível em <https://segc-sead.pb.gov.br/flowbee-pub/#/validar/Q76Z-QJ7A-ZNK7-HDKU>.



- 6.6. 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.
- 6.7. 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.

Fiscalização

- 6.8. 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).
- 6.9. O fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto Estadual nº 43.975, de 2023, art. 24, VI);
- 6.10. O fiscal do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto Estadual nº 43.975, de 2023, art. 24, II);
- 6.11. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto Estadual nº 43.975, de 2023, art. 24, III);
- 6.12. O fiscal do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto Estadual nº 43.975, de 2023, art. 24, IV);
- 6.13. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto Estadual nº 43.975, de 2023, art. 24, V);
- 6.14. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual (Decreto Estadual nº 43.975, de 2023, art. 24, VII).
- 6.15. O fiscal do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Decreto Estadual nº 43.975, de 2023, art. 25, I e II).
- 6.16. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do

Diretoria Executiva de Tecnologia e Inovação - DTI

Rua Prefeito Osvaldo Pessoa, 452 Jaguaribe – CEP 58015-510 - João Pessoa/PB



Assinado com senha por [FAZ96512] [SENHA] DANIEL AMADO MACHADO em 01/10/2026 - 14:02hs e [FAZ43197] [SENHA] MARIALVO LAUREANO DOS SANTOS FILHO em 01/10/2026 - 16:35hs.
Documento Nº: 12347561.107020029-5020 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12347561.107020029-5020>



FAZPRC202601353V02

Documento digital disponível em <https://segc-sead.pb.gov.br/flowbee-pub/#/validar/Q76Z-QJ7A-ZNK7-HDKU>.





contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto Estadual nº 43.975, de 2023, art. 25, IV).

Gestor do Contrato

- 6.17. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto Estadual nº 43.975, de 2023, art. 23, IV).
- 6.18. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelo (s) fiscal (is) do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto Estadual nº 43.975, de 2023, art. 23, II).
- 6.19. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto Estadual nº 43.975, de 2023, art. 23, III).
- 6.20. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelo (s) fiscal (is) quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto Estadual nº 43.975, de 2023, art. 23, VIII).
- 6.21. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto Estadual nº 43.975, de 2023, art. 23, X)
- 6.22. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto Estadual nº 43.975, de 2023, art. 23, VI).
- 6.23. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

Diretoria Executiva de Tecnologia e Inovação - DTI

Rua Prefeito Osvaldo Pessoa, 452 Jaguaribe – CEP 58015-510 - João Pessoa/PB



Assinado com senha por [FAZ96512] [SENHA] DANIEL AMADO MACHADO em 01/10/2026 - 14:02hs e [FAZ43197] [SENHA] MARIALVO LAUREANO DOS SANTOS FILHO em 01/10/2026 - 16:35hs.
Documento Nº: 12347561.107020029-5020 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12347561.107020029-5020>



FAZPRC202601353V02

Documento digital disponível em <https://segc-sead.pb.gov.br/flowbee-pub/#/validar/Q76Z-QJ7A-ZNK7-HDKU>.





7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo II.
 - 7.1.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
 - 7.1.1.1. não produzir os resultados acordados,
 - 7.1.1.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 7.2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 7.3. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:
 - 7.3.1. Conforme previsto no Anexo II – Especificações técnicas.

Do recebimento

- 7.4. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelo (s) fiscal (is), mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133, de 2021 e Decreto Estadual nº 43.975, de 2023, arts. 24, X, e 25, VII).
- 7.5. 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.
- 7.6. 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 Estadual nº 43.975, de 2023, art. 24, X).
- 7.7. 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 Estadual nº 43.975, de 2023, art. 25, VII).
- 7.8. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 7.9. 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.
 - 7.9.1. 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;

Diretoria Executiva de Tecnologia e Inovação - DTI

Rua Prefeito Osvaldo Pessoa, 452 Jaguaribe – CEP 58015-510 - João Pessoa/PB



Assinado com senha por [FAZ96512] [SENHA] DANIEL AMADO MACHADO em 01/10/2026 - 14:02hs e [FAZ43197] [SENHA] MARIALVO LAUREANO DOS SANTOS FILHO em 01/10/2026 - 16:35hs.
Documento Nº: 12347561.107020029-5020 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12347561.107020029-5020>



FAZPRC202601353V02
Documento digital disponível em <https://segc-sead.pb.gov.br/flowbee-pub/#/validar/Q76Z-QJ7A-ZNK7-HDKU>.





- 7.9.2. 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.
- 7.9.3. 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)
- 7.9.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 7.9.5. 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.
- 7.10. 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.
- 7.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, 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:
- 7.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, 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 Estadual nº 43.975, de 2023, art. 23, VIII).
- 7.11.2. 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;
- 7.11.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 7.11.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

Diretoria Executiva de Tecnologia e Inovação - DTI

Rua Prefeito Osvaldo Pessoa, 452 Jaguaribe – CEP 58015-510 - João Pessoa/PB



Assinado com senha por [FAZ96512] [SENHA] DANIEL AMADO MACHADO em 01/10/2026 - 14:02hs e [FAZ43197] [SENHA] MARIALVO LAUREANO DOS SANTOS FILHO em 01/10/2026 - 16:35hs.
Documento Nº: 12347561.107020029-5020 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12347561.107020029-5020>



FAZPRC202601353V02
Documento digital disponível em <https://segc-sead.pb.gov.br/flowbee-pub/#/validar/Q76Z-QJ7A-ZNK7-HDKU>.



**GOVERNO
DA PARAÍBA**

- 7.11.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 7.12. 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.
- 7.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 7.14. 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.

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. 6º, §3º da Instrução Normativa Conjunta nº 001/2024/SEFAZ/SEAD/CGE, de 25 de janeiro de 2024.
- 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 deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- 7.17.1. o prazo de validade;
 - 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;
 - 7.17.7. se o destaque de retenção de imposto de renda se enquadra nas hipóteses da IN RFB Nº 1.234/2012;
 - 7.17.7.1. O valor da nota fiscal deverá ser idêntico ao valor do preço líquido demonstrado na planilha anexada à proposta final apresentada na licitação.

Diretoria Executiva de Tecnologia e Inovação - DTI

Rua Prefeito Osvaldo Pessoa, 452 Jaguaribe – CEP 58015-510 - João Pessoa/PB



Assinado com senha por [FAZ96512] [SENHA] DANIEL AMADO MACHADO em 01/10/2026 - 14:02hs e [FAZ43197] [SENHA] MARIALVO LAUREANO DOS SANTOS FILHO em 01/10/2026 - 16:35hs.
Documento Nº: 12347561.107020029-5020 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12347561.107020029-5020>



FAZPRC202601353V02

Documento digital disponível em <https://segc-sead.pb.gov.br/flowbee-pub/#/validar/Q76Z-QJ7A-ZNK7-HDKU>.



- 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 SIREF PB, 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 ou SIREF PB e ao Cadastro de Fornecedores Impedido de Licitar e Contratar - CAFILPB 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, 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 ou SIREF PB e ao CAFILPB, 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 ou SIREF PB e ao CAFILPB.

Prazo de pagamento

- 7.25. 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 Conjunta nº 001/2024/SEFAZ/SEAD/CGE, de 25 de janeiro de 2024.
- 7.26. 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

Diretoria Executiva de Tecnologia e Inovação - DTI

Rua Prefeito Osvaldo Pessoa, 452 Jaguaribe – CEP 58015-510 - João Pessoa/PB



Assinado com senha por [FAZ96512] [SENHA] DANIEL AMADO MACHADO em 01/10/2026 - 14:02hs e [FAZ43197] [SENHA] MARIALVO LAUREANO DOS SANTOS FILHO em 01/10/2026 - 16:35hs.
Documento Nº: 12347561.107020029-5020 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12347561.107020029-5020>



FAZPRC202601353V02
Documento digital disponível em <https://segc-sead.pb.gov.br/flowbee-pub/#/validar/Q76Z-QJ7A-ZNK7-HDKU>.



**GOVERNO
DA PARAÍBA**

de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), de correção monetária.

Forma de pagamento

- 7.27. O pagamento será efetuado por meio de Autorização de Pagamento, mediante depósito em conta corrente, conforme dados bancários indicados pela Contratada, ou por outro meio previsto na legislação vigente, consideradas as disposições do Decreto Estadual nº 43.250, de 2022.
- 7.28. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a Autorização de Pagamento.
- 7.29. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 7.29.1. Observar se a retenção do IR se enquadra nas hipóteses previstas na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012.
- 7.29.2. 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.
- 7.29.3. Quanto ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), será observado o disposto na Lei Complementar nº 116, de 2003, e legislação municipal aplicável.
- 7.30. 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.

Reajuste

- 7.31. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.
- 7.32. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 7.33. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 7.34. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

Diretoria Executiva de Tecnologia e Inovação - DTI

Rua Prefeito Osvaldo Pessoa, 452 Jaguaribe – CEP 58015-510 - João Pessoa/PB



Assinado com senha por [FAZ96512] [SENHA] DANIEL AMADO MACHADO em 01/10/2026 - 14:02hs e [FAZ43197] [SENHA] MARIALVO LAUREANO DOS SANTOS FILHO em 01/10/2026 - 16:35hs.
Documento Nº: 12347561.107020029-5020 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12347561.107020029-5020>



FAZPRC202601353V02

Documento digital disponível em <https://segc-sead.pb.gov.br/flowbee-pub/#/validar/Q76Z-QJ7A-ZNK7-HDKU>.



- 7.35. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).
- 7.36. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.
- 7.37. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 7.38. O reajuste será realizado por apostilamento.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

- 8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso IX da Lei nº 14.133/21.

Regime de execução

- 8.2. O regime de execução do contrato será EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL.

Exigências de habilitação

- 8.3. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;
- 8.4. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
- 8.5. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.
- 8.6. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:
- 8.7. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.
- 8.7.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

Diretoria Executiva de Tecnologia e Inovação - DTI

Rua Prefeito Osvaldo Pessoa, 452 Jaguaribe – CEP 58015-510 - João Pessoa/PB



Assinado com senha por [FAZ96512] [SENHA] DANIEL AMADO MACHADO em 01/10/2026 - 14:02hs e [FAZ43197] [SENHA] MARIALVO LAUREANO DOS SANTOS FILHO em 01/10/2026 - 16:35hs.
Documento Nº: 12347561.107020029-5020 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12347561.107020029-5020>



FAZPRC202601353V02
Documento digital disponível em <https://segc-sead.pb.gov.br/flowbee-pub/#/validar/Q76Z-QJ7A-ZNK7-HDKU>.



**GOVERNO
DA PARAÍBA**

8.7.1.1. Será exigida a comprovação de quantitativos mínimos equivalentes ao percentual de 30 % dos quantitativos licitados.

8.8. A exigência de atestados será restrita às parcelas de valor significativo, assim consideradas as que tenham valor individual igual ou superior a 4% (quatro por cento) do valor total estimado da contratação.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação está definido no anexo I deste Termo de Referência.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

10.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

00968 20101.04.126.5046.4219.0000287.33904000- Fonte 500

10.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

11. ANEXOS

11.1. Anexo I – Tabela com itens a serem contratados e valor estimado da contratação;

11.2. Anexo II – Especificações técnicas.

João Pessoa, 01 de outubro de 2026.

Histórico de versões:

Criado em: 01/10/2026

Elaborado por:

DANIEL AMADO MACHADO

Gerente operacional de Soluções Analíticas

Matrícula: 161.153-4

(assinado eletronicamente)

Aprovado por:

MARIALVO LAUREANO DOS SANTOS FILHO

Secretário de Estado da Fazenda

Matrícula: 171.798-7

(assinado eletronicamente)

Diretoria Executiva de Tecnologia e Inovação - DTI

Rua Prefeito Osvaldo Pessoa, 452 Jaguaribe – CEP 58015-510 - João Pessoa/PB



Assinado com senha por [FAZ96512] [SENHA] DANIEL AMADO MACHADO em 01/10/2026 - 14:02hs e [FAZ43197] [SENHA] MARIALVO LAUREANO DOS SANTOS FILHO em 01/10/2026 - 16:35hs.
Documento Nº: 12347561.107020029-5020 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12347561.107020029-5020>



FAZPRC202601353V02
Documento digital disponível em <https://segc-sead.pb.gov.br/flowbee-pub/#/validar/Q76Z-QJ7A-ZNK7-HDKU>.





Anexo I – Tabela com itens a serem contratados e valor estimado da contratação

DESCRIÇÃO	UND	QTDE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
Serviço especializado de instalação	Instalação	1	R\$ 1.891,1268	R\$ 1.891,13
Serviço especializado de suporte técnico	Valor Mensal	12	R\$ 425,5035	R\$ 5.106,04
Mensagem de Serviço	Por Mensagem	300.000	R\$ 0,0	R\$ 0,0
Mensagem Modelo de Utilidade	Por Mensagem	60.000	R\$ 0,0636	R\$ 3.816,00
Envio de Mensagem – Simples	Por Mensagem	300.000	R\$ 0,0100	R\$ 3.000,00
Envio de Mensagem - Modelo	Por Mensagem	180.000	R\$ 0,0200	R\$ 3.600,00
VALOR TOTAL MENSAL				R\$ 1.293,50
VALOR TOTAL ANUAL				R\$ 17.413,17

Diretoria Executiva de Tecnologia e Inovação - DTI

Rua Prefeito Osvaldo Pessoa, 452 Jaguaribe – CEP 58015-510 - João Pessoa/PB



Assinado com senha por [FAZ96512] [SENHA] DANIEL AMADO MACHADO em 01/10/2026 - 14:02hs e [FAZ43197] [SENHA] MARIALVO LAUREANO DOS SANTOS FILHO em 01/10/2026 - 16:35hs.
Documento Nº: 12347561.107020029-5020 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12347561.107020029-5020>



FAZPRC202601353V02

Documento digital disponível em <https://segc-sead.pb.gov.br/flowbee-pub/#/validar/Q76Z-QJ7A-ZNK7-HDKU>.





ANEXO II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

- 1.1. Área do Cliente: Canal eletrônico acessível por intermédio da Internet. Este portal permitirá aos cadastrados do CONTRATANTE gerarem novas chaves de acesso, verificar consumo, emitir 2ª via de fatura, acessar documentação técnica do serviço contratado.
- 1.2. Meta: Antes chamada de Facebook, é a empresa provedora dos serviços Facebook, Facebook Messenger, Instagram, WhatsApp, WhatsApp Business, entre outros. A plataforma WhatsApp Business ofertada pelo CONTRATADA deve seguir os direcionamentos e políticas da Meta.
- 1.3. Business Solution Provider (BSP): Provedores de Soluções de Negócios (do inglês, Business Solution Provider, ou sua respectiva sigla: BSP), são empresas com autorização da Meta para a comercialização da plataforma WhatsApp Business.
- 1.4. Business Manager (BM) - Gerenciador de Negócios: O ambiente gerenciador de negócios trata de funcionalidades do sistema Facebook Business (<https://business.facebook.com/>), onde são cadastrados dados da empresa, gerenciados anúncios (se contratados), cadastradas as WABAS, dentre outras funcionalidades. É nesse ambiente Gerenciador de Negócios que a Meta validará os dados da empresa.
- 1.5. WABA – WhatsApp Business Account: A WABA é a conta de WhatsApp criada no ambiente gerenciador de negócios e funciona como uma carteira que representa uma empresa (um CNPJ), nela serão cadastrados os números e nomes de exibição para uso da Plataforma WhatsApp Business. A WABA permite ao CONTRATADA atuar em nome da empresa ou órgão contratante (modelo OBO – on behalf of – ou em português: em nome de).
- 1.6. OBA - Official Business Account (Selo de Conta Comercial Oficial): O selo verde ao lado de um nome do WhatsApp indica que uma entidade foi aprovada como uma conta comercial oficial e reconhecida. É um meio importante na prevenção de fraudes de identidade no WhatsApp. Apenas grandes marcas ou entidades conhecidas recebem o selo de aprovação. Para tal, é necessário passar por um segundo processo de aprovação junto a Meta. Com o apoio do CONTRATADA, órgãos de governo têm passado com sucesso por este processo.
- 1.7. OBO - On Behalf Of: Modelo de atuação onde uma empresa realiza ações em nome da outra (on behalf of). Considerando o contexto da Plataforma WhatsApp Business, a CONTRATADA pode, com consenso do cliente, realizar operações e cadastros nos dados, números e outras informações na WABA do cliente, facilitando alguns processos para validações de conta, número, nome de exibição, entre outros.
- 1.8. Opt-in: Necessidade de adesão prévia (opt-in) do usuário para receber mensagens de notificação. Pode ser feito através de:
 - 1.8.1. Website: através de um formulário próprio para a inscrição de um termo de aceite junto ao cadastro do usuário.

Diretoria Executiva de Tecnologia e Inovação - DTI

Rua Prefeito Osvaldo Pessoa, 452 Jaguaribe – CEP 58015-510 - João Pessoa/PB



Assinado com senha por [FAZ96512] [SENHA] DANIEL AMADO MACHADO em 01/10/2026 - 14:02hs e [FAZ43197] [SENHA] MARIALVO LAUREANO DOS SANTOS FILHO em 01/10/2026 - 16:35hs.
Documento Nº: 12347561.107020029-5020 - consulta à autenticidade em <https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12347561.107020029-5020>



FAZPRC202601353V02
Documento digital disponível em <https://segc-sead.pb.gov.br/flowbee-pub/#/validar/Q76Z-QJ7A-ZNK7-HDKU>.



**GOVERNO
DA PARAÍBA**

- 1.8.2. WhatsApp: em uma conversa de próprio WhatsApp, que tenha sido iniciada pelo usuário.
- 1.8.3. Ligação Telefônica: através de um fluxo interativo de URA ou atendimento personalizado auditável.
- 1.8.4. SMS: geralmente utilizado como duplo fator de autenticação, uma opção para obtenção do opt-in apesar de estar cada vez mais em desuso pelo usuário.
- 1.8.5. Pessoalmente / no papel: capture o opt-in via publicidade impressa e inscrições coletadas no próprio estabelecimento.
- 1.9. Opt-out: É a recusa do usuário em receber mensagens de notificação de uma empresa através do WhatsApp. Pode ser efetivado pelo mesmo canal que o usuário efetuou o opt-in ou por qualquer outra forma de contato dele com a empresa.
- 1.10. HSM (Highly-Structured Message): HSM – Mensagens altamente estruturadas são modelos de mensagem utilizados na Plataforma WhatsApp Business para iniciar conversas na plataforma por parte dos sistemas.
- 1.11. QBM (Quality Based Messaging): Modo de medição da qualidade das mensagens de determinado número que utiliza a Plataforma WhatsApp Business. A depender da qualidade medida para determinado número, o mesmo poderá obter benefícios ou restrições como ter seu limite de mensagens diárias aumentado ou reduzido, e a depender das restrições pode até ter o número bloqueado.
- 1.12. Graph API: A Graph API é a principal forma de inserir e retirar dados da plataforma do Facebook. Trata-se de uma API baseada em HTTP que os aplicativos podem usar para consultar dados programaticamente, publicar novas histórias, gerenciar anúncios, carregar fotos e realizar uma ampla variedade de tarefas. A Graph API tem esse nome com base na ideia de um "gráfico social" — uma representação das informações no Facebook. Todos os SDKs e produtos da Meta interagem com a Graph API de algum modo, e outras APIs disponibilizadas pela Meta são extensões dela.
- 1.13. Cloud API: Ambiente disponibilizado pela Meta para uso dos BSPs para disponibilização das APIs da WhatsApp Business Platform. Visa substituir o ambiente on-premise anteriormente disponibilizado pelos BSPs, diminuindo custo da solução para o BSP e facilitando a manutenção da solução e atualização dos softwares instalados.
- 1.14. WhatsApp Messenger: Aplicativo pessoal de conversa e troca de mensagens, utilizado por grande parte da população no dia-a-dia geralmente utilizado nos smartphones, mas que também possui versões web e desktop.
- 1.15. WhatsApp Business: Aplicativo de conversa e troca de mensagens, utilizado em geral por pequenas empresas e empreendedores, permite respostas automáticas e algumas outras funcionalidades, porém sem integração com sistemas.
- 1.16. WhatsApp Business Platform: Plataforma de comunicação de sistemas com o serviço WhatsApp Business, se trata de serviço pago, provido pela Meta mas comercializado e disponibilizado através dos BSPs, em geral utilizado por empresas

Diretoria Executiva de Tecnologia e Inovação - DTI

Rua Prefeito Osvaldo Pessoa, 452 Jaguaribe – CEP 58015-510 - João Pessoa/PB



Assinado com senha por [FAZ96512] [SENHA] DANIEL AMADO MACHADO em 01/10/2026 - 14:02hs e [FAZ43197] [SENHA] MARIALVO LAUREANO DOS SANTOS FILHO em 01/10/2026 - 16:35hs.
Documento Nº: 12347561.107020029-5020 - consulta à autenticidade em <https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12347561.107020029-5020>



FAZPRC202601353V02

Documento digital disponível em <https://segc-sead.pb.gov.br/flowbee-pub/#/validar/Q76Z-QJ7A-ZNK7-HDKU>.



de médio e grande porte com integrações aos seus sistemas para envio de notificações ou atendimento de usuários, em geral com uso de um chatbot.

- 1.17. WhatsApp Business API: Se refere à WhatsApp Business Platform, o nome API era utilizado anteriormente, mas a Meta alterou a nomenclatura para WhatsApp Business Platform ou Plataforma WhatsApp Business. Em geral o nome a ser utilizado é o de Plataforma, mas ainda é comum encontrarmos quem se referencie através do nome API ou até encontrá-lo em documentações.
- 1.18. Conversa iniciada pelo usuário: São conversas sob iniciativa do usuário final, onde o mesmo utiliza o seu aplicativo WhatsApp para entrar em contato com a empresa através do número cadastrado, em geral essas mensagens são respondidas por um sistema ou um chatbot antes de transbordar para outra solução ou atendimento humano.
- 1.19. Conversa iniciada pela empresa: Conversas iniciadas pela empresa ou órgão também são chamadas de notificações ou mensagens ativas, são conversações nas quais o início do diálogo aconteceu por iniciativa da empresa. As mensagens de notificação podem ser:
 - 1.19.1. Transacionais: Atualizações de conta, atualizações de pedido, alertas e compartilhamento de informações importantes.
 - 1.19.2. Marketing: Ofertas promocionais, anúncios de produtos e mensagens que aumentem o reconhecimento e engajamento.
 - 1.19.3. Senhas descartáveis (One Time Passwords - OTP): Envio de códigos que permitem acesso a contas de clientes.

2. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

- 2.1. O BSP deve fornecer uma API do WhatsApp Business para atuar como intermediária entre a solução WhatsApp no ambiente da Meta e as empresas contratantes da Plataforma WhatsApp Business. Tal API é desenvolvida pela meta e é trabalho do BSP disponibilizar o ambiente para hospedá-la. O ambiente utiliza a Graph API da Meta para enviar mensagens e Webhooks para receber e notificar eventos. Ambos operam em HTTPS padrão do setor, protegidos por TLS.
 - 2.1.1. Dessa forma, o usuário final, com seu aplicativo WhatsApp, ao enviar uma mensagem o sistema da Meta é acionado e o mesmo se comunica com a API WhatsApp Business fornecida pelo BSP.
 - 2.1.2. De forma alternativa à disponibilização da API WhatsApp Business no centro de dados gerenciado pelo BSP, a Meta disponibiliza ao BSP a possibilidade de prover esse ambiente na chamada Cloud API, ambiente em nuvem da Meta que facilita a criação e gestão do serviço para o BSP e reduz os custos de manutenção da solução. Dessa forma o BSP não precisa se preocupar com a gestão da infraestrutura. Lembrando que esse ambiente de Cloud API pode ter restrições em relação ao número de mensagens processadas por segundo.
 - 2.1.3. Disponibilizar a API WhatsApp Business em seu centro de dados ou em outra nuvem contratada, como Azure, AWS, Google Cloud, entre outras, porém o

Diretoria Executiva de Tecnologia e Inovação - DTI

Rua Prefeito Osvaldo Pessoa, 452 Jaguaribe – CEP 58015-510 - João Pessoa/PB



Assinado com senha por [FAZ96512] [SENHA] DANIEL AMADO MACHADO em 01/10/2026 - 14:02hs e [FAZ43197] [SENHA] MARIALVO LAUREANO DOS SANTOS FILHO em 01/10/2026 - 16:35hs.
Documento Nº: 12347561.107020029-5020 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12347561.107020029-5020>



FAZPRC202601353V02
Documento digital disponível em <https://segc-sead.pb.gov.br/flowbee-pub/#/validar/Q76Z-QJ7A-ZNK7-HDKU>.



**GOVERNO
DA PARAÍBA**

mesmo será responsável por manter a solução atualizada com as versões de API disponibilizadas pela Meta.

2.1.4.A CONTRATADA usa um cluster WebHook para receber notificações da API WhatsApp Business e um servidor Apache Kafka para enfileirar mensagens e eventos recebidos pelo WebHook para distribuição aos sistemas de seus clientes. Estes podem em seguida enviar mensagens chamando a API WhatsApp Business diretamente.

2.1.5.Fluxo Empresa -> Usuário (mensagens de notificação ou resposta de atendimento):

2.2. Toda mensagem gerada por sistemas de um cliente da plataforma WhatsApp Business será enviada primeiramente aos servidores da API WhatsApp Business, que podem utilizar a Cloud API, e somente então a repassará ao sistema da Meta que enviará aos destinatários finais.

2.3. Fluxo Usuário -> Empresa (mensagens de atendimento): Da mesma forma, toda mensagem originada de um aplicativo WhatsApp de usuário final será destinada primeiramente aos servidores da Cloud API, em geral utilizando a Cloud API, que somente então a repassará à conta da plataforma WhatsApp Business para interpretação pelos sistemas do cliente.

2.4. Criptografia: O Protocolo Signal, desenvolvido pela Open Whisper Systems, é a base para a criptografia do WhatsApp. Esse protocolo foi desenvolvido para impedir que terceiros e o próprio WhatsApp tenham acesso a chamadas e mensagens em texto.

2.4.1.As comunicações com um destinatário através da Plataforma WhatsApp Business e API WhatsApp Business mantida pelo BSP não são consideradas criptografadas durante todo o seu trajeto, já que as mensagens não são entregues diretamente a um endpoint controlado pela empresa contratante da plataforma.

2.5. Fluxo Usuário -> Empresa (mensagem de atendimento): Quando um usuário envia uma mensagem para uma empresa cliente da plataforma WhatsApp Business, o usuário e a API WhatsApp Business do BSP, negociam chaves de criptografia e estabelecem um canal de comunicação seguro. Em seguida, a mensagem é descriptografada pela API WhatsApp Business do BSP e encaminhada ao sistema da empresa destinatária integrado à plataforma WhatsApp Business.

2.6. Fluxo Empresa -> Usuário (mensagem de notificação ou resposta de atendimento):

2.7. As mensagens de uma empresa para um usuário fluem no caminho reverso. O sistema de uma empresa integrada a plataforma WhatsApp Business envia uma mensagem para a API WhatsApp Business, a mesma criptografa e armazena temporariamente a mensagem utilizando o protocolo Signal antes de enviá-la ao WhatsApp do usuário destinatário.

2.7.1.As mensagens criptografadas têm um período de retenção de até 30 dias para permitir funcionalidades da Cloud API, como por exemplo, retransmissões.

2.7.2.O WhatsApp protege os usuários detectando padrões de mensagens incomuns, como uma empresa tentando enviar mensagens a todos os

Diretoria Executiva de Tecnologia e Inovação - DTI

Rua Prefeito Osvaldo Pessoa, 452 Jaguaribe – CEP 58015-510 - João Pessoa/PB



Assinado com senha por [FAZ96512] [SENHA] DANIEL AMADO MACHADO em 01/10/2026 - 14:02hs e [FAZ43197] [SENHA] MARIALVO LAUREANO DOS SANTOS FILHO em 01/10/2026 - 16:35hs.
Documento Nº: 12347561.107020029-5020 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12347561.107020029-5020>



FAZPRC202601353V02
Documento digital disponível em <https://segc-sead.pb.gov.br/flowbee-pub/#/validar/Q76Z-QJ7A-ZNK7-HDKU>.





**GOVERNO
DA PARAÍBA**

usuários, ou coletando denúncias de spam ou de mensagens indesejadas pelos usuários.

2.7.3.A API WhatsApp Business não depende de nenhuma informação sobre o usuário com quem a empresa está se comunicando além do número de telefone usado para identificar a conta.

3. NÍVEIS DE SERVIÇO

3.1. Os níveis de serviço acordados e os descontos pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

COD	Indicador	Intervalo	Avaliação	Desconto
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	$90\% \leq \text{Disp} < 93\%$	Mensal**	0,5% sobre o valor faturado no período.
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	$88\% \leq \text{Disp} < 90\%$	Mensal**	1,0% sobre o valor faturado no período.
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	$0\% \leq \text{Disp} < 88\%$	Mensal**	1,5% sobre o valor faturado no período.

3.2. A disponibilidade de acesso será considerada no horário de funcionamento do serviço, desconsiderando-se as paradas previamente comunicadas, bem como aquelas programadas nos sistemas estruturantes fontes da informação.

3.3. Não será considerado descumprimento de nível de serviço em caso de interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivo de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos a CONTRATADA ou terceiros, por erros de operação da SEFAZ-PB.

4. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

4.1. A solicitação de atendimento ou suporte técnico para o serviço desejado poderá ser realizada pelo SEFAZ-PB durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

4.2. Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.

4.3. Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte da SEFAZ-PB e para acompanhamento do tempo de atendimento.

4.4. Em caso de ocorrência de desvio, a SEFAZ-PB deverá entrar em contato com a CONTRATADA informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

4.5. Os acionamentos relativos ao objeto contratado deverão ser demandados serviço a serviço.

4.6. Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Diretoria Executiva de Tecnologia e Inovação - DTI

Rua Prefeito Osvaldo Pessoa, 452 Jaguaribe – CEP 58015-510 - João Pessoa/PB



Assinado com senha por [FAZ96512] [SENHA] DANIEL AMADO MACHADO em 01/10/2026 - 14:02hs e [FAZ43197] [SENHA] MARIALVO LAUREANO DOS SANTOS FILHO em 01/10/2026 - 16:35hs.
Documento Nº: 12347561.107020029-5020 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12347561.107020029-5020>



FAZPRC202601353V02
Documento digital disponível em <https://segc-sead.pb.gov.br/flowbee-pub/#/validar/Q76Z-QJ7A-ZNK7-HDKU>.



**GOVERNO
DA PARAÍBA**

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

Diretoria Executiva de Tecnologia e Inovação - DTI

Rua Prefeito Osvaldo Pessoa, 452 Jaguaribe – CEP 58015-510 - João Pessoa/PB



Assinado com senha por [FAZ96512] [SENHA] DANIEL AMADO MACHADO em 01/10/2026 - 14:02hs e [FAZ43197] [SENHA] MARIALVO LAUREANO DOS SANTOS FILHO em 01/10/2026 - 16:35hs.
Documento Nº: 12347561.107020029-5020 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12347561.107020029-5020>



FAZPRC202601353V02

Documento digital disponível em <https://segc-sead.pb.gov.br/flowbee-pub/#/validar/Q76Z-QJ7A-ZNK7-HDKU>.