

TERMO DE REFERÊNCIA

WHATSAPP BUSINESS



**1. DADOS DO ÓRGÃO CONTRATANTE**

Órgão: Secretaria Municipal de Administração e Gestão (SEMAD)

CNPJ: 04.312.641/0001-32

Endereço: Av. Compensa, 770 – Vila da Prata

CEP: 69036-115

Cidade: Manaus – AM

Telefone: (92) 98842-4433

2. DEFINIÇÃO DO OBJETO

2.1. A contratação de uma solução tecnológica para envio automatizado de comunicações eletrônicas por meio de integração via API (Application Programming Interface), especialmente com a plataforma WhatsApp Business, amplamente utilizada pela população brasileira, possibilitando sua utilização como canal institucional de comunicação entre a Administração Municipal e o cidadão e sua integração com a Plataforma Integrada de Gestão, Integração e Resolutividade com as Secretarias e Relacionamento com o Cidadão.

2.2. A Prefeitura de Manaus busca aprimorar e expandir os canais institucionais de comunicação e relacionamento com o cidadão, de modo a possibilitar que informações e serviços públicos sejam disponibilizados à população com maior agilidade, acessibilidade e efetividade. Atualmente, parcela relevante das comunicações institucionais ocorre por meios tradicionais ou depende da iniciativa do próprio cidadão para acessar as informações, o que pode limitar seu alcance e a tempestividade da comunicação de interesse público.

2.3. A inexistência de um canal digital de comunicação institucional com ampla utilização pela população pode limitar a disseminação ágil e abrangente de informações relacionadas a serviços públicos essenciais, tais como intervenções de infraestrutura urbana, alterações no trânsito e na mobilidade, campanhas de saúde, acompanhamento de consultas médicas, notificações de serviços municipais e demais ações de interesse coletivo.

3. DA JUSTIFICATIVA E FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1. O WhatsApp consolidou-se como um dos principais canais de comunicação digital utilizados no Brasil, reunindo aproximadamente 147 milhões de usuários no país, número



correspondente a cerca de 99% da população com acesso à internet. Levantamentos recentes apontam, ainda, elevada frequência de utilização da aplicação, inclusive em bases diárias, evidenciando seu potencial de alcance e efetividade como meio de comunicação entre instituições e cidadãos.

3.2. Nesse contexto, a adoção da solução oficial WhatsApp Business Account (WABA) mostra-se adequada para ampliar a comunicação entre a Administração Pública Municipal e os cidadãos, por meio de um canal já amplamente inserido nos hábitos de comunicação da população, contribuindo para reduzir barreiras de acesso à informação e conferir maior eficiência às comunicações institucionais.

3.3. Adicionalmente, a estratégia de transformação digital do Município contempla instrumentos voltados à comunicação digital, ao atendimento ao cidadão, às notificações automatizadas e à utilização integrada de diferentes canais de relacionamento, incluindo a integração com o WhatsApp, com vistas à ampliação do acesso aos serviços públicos e ao fortalecimento da interação entre a Administração Municipal e a sociedade.

3.4. A contratação da API Oficial do WhatsApp Business constitui medida alinhada à estratégia de modernização dos serviços públicos digitais do Município de Manaus e à ampliação dos canais de comunicação e relacionamento entre a Administração Municipal e o cidadão.

3.5. A contratação mostra-se necessária para disponibilizar à Plataforma Integrada de Gestão, Integração e Resolutividade com as Secretarias e Relacionamento com o Cidadão um canal oficial de comunicação por meio do WhatsApp, permitindo que as funcionalidades de comunicação, segmentação de públicos, campanhas e relacionamento existentes na solução possam utilizar esse canal para o envio e recebimento de mensagens em escala.

3.6. A utilização da API Oficial do WhatsApp Business permitirá a operação do canal de forma segura e em conformidade com as políticas aplicáveis à plataforma e com a legislação brasileira, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

3.7. Nesse contexto, destacam-se os seguintes aspectos que fundamentam a contratação:

3.7.1. Integração ao Ecossistema Digital do Município: A disponibilização da API permitirá que o WhatsApp seja incorporado como canal oficial de comunicação integrado à Plataforma Integrada de Gestão, Integração e Resolutividade com as Secretarias e Relacionamento com o Cidadão, complementando os meios digitais utilizados pela Administração Municipal para



atendimento e interação com a população.

3.7.2. Maior Alcance das Comunicações Institucionais: A utilização do WhatsApp possibilitará o encaminhamento, em escala, de avisos, comunicados, notificações e demais informações relacionadas aos serviços e ações da Administração Municipal, ampliando a capacidade de alcance das comunicações e proporcionando maior agilidade na interação com o cidadão.

3.7.3. Prestação de Serviços: A utilização do WhatsApp possibilitará a acessibilidade e a inclusão digital de parte da população que não utiliza app's ou portais, dependendo apenas do atendimento presencial. O deslocamento físico em cidade de grande proporção logística, deixa de ser impeditivo de atendimento.

3.7.4. Suporte às Campanhas e Comunicações Segmentadas: A integração permitirá que o WhatsApp seja utilizado como canal para as comunicações decorrentes das campanhas estruturadas e gerenciadas pela Plataforma, inclusive aquelas direcionadas a públicos previamente segmentados, permanecendo na Plataforma a gestão dos critérios de segmentação, das regras de comunicação e dos processos de automação. Multivacinação por exemplo

3.7.5. Oficialidade, Segurança e Proteção das Informações: A utilização da API Oficial do WhatsApp Business deverá assegurar a observância dos termos, políticas e requisitos técnicos aplicáveis à plataforma, reduzindo os riscos associados à utilização de mecanismos não oficiais e contribuindo para a segurança, integridade e proteção das informações tratadas nas comunicações, em conformidade com a legislação aplicável.

3.7.6. Fortalecimento do Relacionamento Digital com o Cidadão: A incorporação do WhatsApp aos canais digitais do Município contribuirá para tornar a comunicação pública mais acessível, direta e eficiente, ampliando as possibilidades de interação entre a Administração e a população e fortalecendo a estratégia municipal de prestação de serviços públicos digitais centrados no cidadão.

4. DAS ESPECIFICAÇÕES, QUANTITATIVOS E REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação contempla a prestação de serviços técnicos de comunicação por meio da API Oficial do WhatsApp Business, via provedor oficial, destinada à integração com a Plataforma Integrada de Gestão, Integração e Resolutividade com as Secretarias e Relacionamento com o Cidadão, possibilitando a utilização do WhatsApp como canal oficial



para o envio e recebimento de mensagens em escala e ampliação das ações de comunicação e relacionamento entre a Administração Municipal e o cidadão, conforme especificações e quantitativos estimados a seguir:

ID - DESCRIÇÃO	TIPO DE ITEM	UND MEDIDA	QTDE. TOTAL	VALOR UNIT. (R\$)	VALOR TOTAL(R\$)
ID-521226 - SERVIÇO DE INSTALAÇÃO DE SOFTWARE. Características: especializado em instalação do software, para configuração, parametrização e implantação do serviço via whatsapp com imunidade, incluindo realização do setup inicial para operacionalização da solução. Característica Adicional: em conformidade com as exigências, especificações e condições técnicas constantes no Termo de Referência.	Serviço	Instalação	1	R\$ 1.891,13	R\$ 1.891,13
ID-521227 - SERVIÇO DE ASSINATURA DE SOFTWARE. Características: especializado em assinatura do software, para serviço via whatsapp com imunidade, incluindo utilização e operacionalização da solução. Característica Adicional: em conformidade com as exigências, especificações e condições técnicas constantes no Termo de Referência.	Serviço	Valor mensal	12	R\$ 425,50	R\$ 5.106,04
ID-521228 - SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO. Características: especializado no envio de mensagens de serviço via whatsapp com imunidade, destinadas à comunicação e operacionalização da solução. Característica Adicional: em conformidade com as exigências, especificações e condições técnicas constantes no Termo de Referência	Serviço	Por mensagem	180.000	0,00	R\$ 0,00
ID-521229 - SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO. Características: especializado no envio de mensagens de marketing via whatsapp com imunidade, destinadas à comunicação e operacionalização da solução. Característica Adicional: em conformidade com as exigências, especificações e condições técnicas constantes no Termo de Referência.	Serviço	Por mensagem	24.000	R\$ 0,58	R\$ 14.037,60





ID-521230 - SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO. Características: especializado no envio de mensagens de utilidade via whatsapp com imunidade, na faixa de 0 a 500.000 mensagens, destinadas à comunicação e informações aos usuários. Característica Adicional: em conformidade com as exigências, especificações e condições técnicas constantes no Termo de Referência.	Serviço	Por mensagem	360.000	R\$ 0,0636	R\$ 22.896,00
ID-521231 - SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO. Características: especializado no envio de mensagens de autenticação via whatsapp com imunidade, na faixa de 0 a 500.000 mensagens, destinadas à validação e confirmação de identidade dos usuários, Característica Adicional: em conformidade com as exigências, especificações e condições técnicas constantes no Termo de Referência.	Serviço	Por mensagem	60.000	R\$ 0,0636	R\$ 3.816,00
ID-521232 - SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO. Características: especializado no envio de mensagens simples via whatsapp com imunidade, destinadas à comunicação e interação com os usuários. Característica Adicional: em conformidade com as exigências, especificações e condições técnicas constantes no Termo de Referência.	Serviço	Por mensagem	180.000	R\$ 0,0100	R\$ 1.800,00
ID-521233 - SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO. Características: especializado no envio de mensagens modelo via whatsapp com imunidade, destinadas à comunicação e interação com os usuários. Característica Adicional: em conformidade com as exigências, especificações e condições técnicas constantes no Termo de Referência.	Serviço	Por mensagem	444.000	R\$ 0,0200	R\$ 8.880,00

a. A execução dos serviços de mensageria será realizada **por preço unitário, de acordo com a utilização efetiva de cada item**, observados os preços unitários constantes da proposta **CONTRATADA** e os quantitativos estimados neste Termo de Referência.

b. O faturamento será realizado mensalmente, considerando a quantidade



efetivamente utilizada de cada item no respectivo período, multiplicada pelo correspondente preço unitário contratado, mediante apresentação de relatório ou documento equivalente que permita a aferição dos quantitativos consumidos.

c. A **CONTRATADA** deverá comprovar sua habilitação jurídica e regularidade fiscal, social e trabalhista, mediante apresentação da documentação exigível, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis à contratação.

d. A **CONTRATADA** deverá observar as normas legais e regulamentares aplicáveis à execução do objeto, bem como os requisitos, termos, políticas e condições aplicáveis à utilização oficial da WhatsApp Business Platform, durante todo o período de execução contratual.

e. A **CONTRATANTE** efetuará o pagamento exclusivamente pelos serviços efetivamente utilizados e devidamente comprovados, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, ESPECIFICAÇÃO E MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. A solução objeto da presente contratação encontra-se detalhada nas especificações e requisitos técnicos apresentados a seguir:

5.1.1. A contratação compreende a prestação de serviços técnicos de comunicação por meio da WhatsApp Business Platform, mediante API disponibilizada pela própria Meta ou por provedor oficialmente autorizado, visando à integração com a Plataforma Integrada de Gestão, Integração e Resolutividade com as Secretarias e Relacionamento o Cidadão, possibilitando a utilização do WhatsApp como canal oficial para envio e recebimento de mensagens em escala e ampliação das ações de comunicação e relacionamento entre a Administração Municipal e o cidadão.

5.1.2. A solução deverá assegurar a disponibilização e operação do canal oficial do WhatsApp, contemplando os seguintes serviços e requisitos:

5.1.2.1. Ativação, Configuração e Manutenção da Conta WhatsApp Business – WABA

- **Ativação ou Migração de Número:** A **CONTRATADA** será responsável pelos procedimentos necessários à ativação ou, quando aplicável, migração de número telefônico fixo ou



móvel indicado pela **CONTRATANTE** para utilização na WhatsApp Business Platform.

- O prazo para ativação será de até **5 (cinco) dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço**, desde que a **CONTRATANTE** tenha disponibilizado as informações, acessos e demais condições necessárias à realização dos procedimentos.
- **Criação ou Adequação da WABA:** Será criada ou, quando existente, adequadamente configurada uma única **WhatsApp Business Account – WABA**, em nome e de propriedade da **CONTRATANTE**, observadas as políticas e requisitos aplicáveis à WhatsApp Business Platform.
- **Titularidade e Continuidade da Conta:** A WhatsApp Business Account – WABA e o número telefônico institucional a ela vinculado deverão permanecer em nome e sob titularidade da **CONTRATANTE**, não podendo a **CONTRATADA** estabelecer mecanismos que impeçam ou dificultem sua continuidade de utilização em caso de encerramento da contratação ou substituição do prestador.

5.1.3. Quando aplicável à arquitetura de disponibilização adotada, a WABA deverá permanecer vinculada ao Meta Business Portfolio (ou ambiente oficial equivalente disponibilizado pela Meta) da **CONTRATANTE**, devendo a **CONTRATADA** prestar o apoio técnico necessário aos procedimentos de vinculação, configuração, validação e administração da conta exigidos pela plataforma.

5.1.4. A **CONTRATADA** deverá, quando necessário, prestar o apoio técnico necessário aos procedimentos de transição, migração ou transferência relacionados à conta e ao número institucional, observadas as regras, procedimentos e condições aplicáveis à WhatsApp Business Platform.

5.1.5. A **CONTRATADA** deverá realizar ou apoiar os procedimentos de registro, validação, aprovação e configuração necessários à correta operacionalização da conta institucional.

5.1.6. Requisitos da Conta: A conta deverá permitir acesso à WhatsApp Business Platform por meio de API disponibilizada pela própria Meta ou por provedor oficialmente autorizado, possibilitando o envio e recebimento de mensagens e conteúdos suportados pela plataforma, incluindo texto, imagens, arquivos, localização, áudios, vídeos, links e contatos.

5.1.7. O acesso ao serviço deverá ser disponibilizado **24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana**, observadas as condições de disponibilidade da própria WhatsApp Business



Platform.

5.1.8. A solução deverá permitir o envio de mensagens de iniciativa da Administração e o recebimento de mensagens originadas pelos cidadãos, bem como sua integração com a Plataforma Integrada de Gestão, Integração e Resolutividade com as Secretarias e Relacionamento com o Cidadão.

5.2. Gestão Técnica e Suporte à Mensageria

5.2.1. A solução deverá disponibilizar os recursos necessários à criação, submissão, acompanhamento e gerenciamento dos **modelos de mensagens (templates)**, observadas as regras e procedimentos estabelecidos para utilização da WhatsApp Business Platform.

5.2.2. Deverão ser disponibilizadas informações gerenciais que permitam o acompanhamento dos quantitativos utilizados e a aferição do consumo da mensageria para fins de gestão, medição e faturamento.

5.2.3. A **CONTRATADA** deverá prestar suporte técnico relativo à operação do serviço, com atendimento dos chamados em até **24 (vinte e quatro) horas úteis após sua abertura**, bem como disponibilizar a documentação técnica necessária à integração e utilização da API.

5.3. Categorias de Mensagens e Tarifação

5.3.1. A solução deverá contemplar as categorias de mensagens previstas no dimensionamento da contratação, compreendendo:

5.3.1.1. Mensagens de Serviço: correspondentes às interações iniciadas pelo cidadão, observadas as regras aplicáveis à WhatsApp Business Platform.

5.3.1.2. Mensagens de Comunicação Institucional – Categoria “Marketing”: destinada às comunicações que, em razão de seu conteúdo e finalidade, sejam tecnicamente classificadas nessa categoria pela WhatsApp Business Platform, observadas as finalidades institucionais da Administração Pública e a legislação aplicável.

5.3.1.3. Mensagens de Utilidade: destinadas às comunicações classificadas nessa categoria, observados os requisitos e modelos de mensagens aplicáveis.

5.3.1.4. Mensagens de Autenticação: destinadas às comunicações classificadas nessa categoria, observados os requisitos e modelos de mensagens aplicáveis.

5.3.2. A tarifação deverá observar as **regras vigentes da WhatsApp Business Platform**,



os preços unitários contratados e os quantitativos efetivamente utilizados em cada período de faturamento.

5.4. Conformidade, Segurança e Utilização Oficial

5.4.1. A solução deverá observar os termos, políticas, requisitos técnicos e demais condições aplicáveis à **WhatsApp Business Platform** e às **políticas da Meta**, assegurando a utilização de ambiente oficial e autorizado.

5.4.2. Deverão ser observadas, entre outras, as seguintes diretrizes:

a) atendimento aos requisitos aplicáveis à identificação, validação e configuração da conta institucional;

b) utilização exclusiva de APIs, mecanismos e provedores oficialmente autorizados;

c) observância das regras aplicáveis ao envio e recebimento de mensagens e à utilização de modelos previamente aprovados, quando exigidos;

d) observância da **Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD**; e

e) observância das regras aplicáveis à obtenção das autorizações necessárias ao recebimento das comunicações pelos usuários.

5.5 A **CONTRATADA** será responsável pela ativação, configuração e disponibilização dos recursos necessários à operação do serviço, de acordo com as especificações deste Termo de Referência e com as necessidades da **CONTRATANTE**.

5.6. O prazo para ativação, configuração e disponibilização do serviço será de até **5 (cinco) dias** corridos após a emissão da Ordem de Serviço, desde que disponibilizadas pela **CONTRATANTE** as informações, acessos e demais condições necessárias à sua execução.

5.7 A **CONTRATADA** deverá assegurar a integração da WhatsApp Business Platform, por meio de API disponibilizada pela própria Meta ou por provedor oficialmente autorizado, com a Plataforma Integrada de Gestão, Integração e Resolutividade com as Secretarias e Relacionamento com o Cidadão, mediante APIs ou outro mecanismo técnico compatível e oficialmente suportado.

5.8 Deverão ser realizados testes de integração, comunicação e interoperabilidade entre as soluções envolvidas, previamente à disponibilização do serviço em ambiente de produção.

5.9 A **CONTRATADA** deverá assegurar a manutenção dos serviços sob sua



responsabilidade, contemplando correções de falhas, atualizações de segurança, adequações e atualizações necessárias à continuidade da operação da API e da infraestrutura de mensageria **CONTRATADA**.

5.10 As intervenções programadas que possam impactar a disponibilidade do serviço deverão ser previamente comunicadas à **CONTRATANTE**, sempre que tecnicamente possível, visando minimizar impactos às ações de comunicação realizadas pelo Município.

5.11 O presente Termo de Referência deverá ser interpretado e aplicado de forma compatível com os Termos, Políticas e demais condições oficiais aplicáveis à WhatsApp Business Platform, durante toda a vigência contratual.

5.12 A **CONTRATADA** deverá comprovar sua condição de Business Solution Provider – BSP ou provedor oficialmente autorizado, apto a disponibilizar o acesso à WhatsApp Business Platform e os serviços de integração por API previstos neste Termo de Referência.

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO, EXECUÇÃO DO OBJETO, RECEBIMENTO E GARANTIA

6.1 Entende-se desnecessária a exigência de catálogo, ficha técnica e/ou amostra, considerando a natureza do objeto, referente à prestação de serviços de comunicação por meio da API Oficial do WhatsApp Business, incluindo ativação, configuração, disponibilização do canal e integração com a Plataforma Integrada de Gestão, Integração e Resolutividade com as Secretarias e Relacionamento com o Cidadão.

6.2 Não será exigida garantia contratual prevista nos arts. 96 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021, considerando as características, natureza e condições de execução do objeto.

6.3 O prazo máximo para ativação, configuração, disponibilização do serviço e conclusão dos procedimentos necessários à integração inicial será de até **5 (cinco) dias** corridos, contados do recebimento da Ordem de Serviço pela **CONTRATADA**, desde que a **CONTRATANTE** tenha disponibilizado tempestivamente as informações, acessos, número telefônico e demais elementos necessários à execução.

6.4 Por se tratar de serviço de natureza tecnológica e disponibilizado em ambiente digital, sua implantação, configuração e integração poderão ser realizadas **remotamente**, sem prejuízo da realização de atividades presenciais quando tecnicamente necessárias e previamente acordadas com a **CONTRATANTE**.



6.5 A implantação e disponibilização do serviço deverão ser acompanhadas por servidor ou equipe formalmente designada pela **CONTRATANTE**, responsável pela verificação do cumprimento dos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

6.6. O recebimento inicial dos serviços será realizado da seguinte forma:

6.6.1 Provisoriamente, após a conclusão da ativação, configuração, disponibilização da API e integração inicial, para fins de verificação preliminar do atendimento às especificações técnicas estabelecidas.

6.6.2 Definitivamente, após a realização dos testes necessários e a confirmação do correto funcionamento do canal, da API e da integração com a Plataforma Integrada de Gestão, Integração e Resolutividade com as Secretarias e Relacionamento com o Cidadão, mediante aceite formal da **CONTRATANTE**.

6.7. Caso sejam identificadas, durante o recebimento provisório, inconsistências, falhas ou desconformidades em relação às especificações deste Termo de Referência, a **CONTRATADA** deverá realizar as correções ou ajustes necessários dentro do prazo estabelecido pela **CONTRATANTE**.

6.7.1 O descumprimento injustificado dos prazos estabelecidos para implantação, configuração ou correção das inconformidades sujeitará a **CONTRATADA** às medidas e sanções previstas neste Termo de Referência, no instrumento contratual e na legislação aplicável.

6.8. O recebimento definitivo estará condicionado, no mínimo, à verificação das seguintes condições:

6.8.1 Conformidade com as especificações técnicas e requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e na proposta **CONTRATADA**;

6.8.2 Ativação e correta configuração da WhatsApp Business Account – WABA vinculada à **CONTRATANTE**;

6.8.3 Disponibilização e funcionamento do acesso à API Oficial do WhatsApp Business;

6.8.4 Funcionamento da integração com a Plataforma Integrada de Gestão, Integração e Resolutividade com as Secretarias e Relacionamento com o Cidadão;

6.8.5 Realização satisfatória dos testes de envio e recebimento de mensagens; e

6.8.6 Disponibilização dos recursos e informações necessários ao acompanhamento da



utilização do serviço.

6.9. Caso, durante a execução contratual, sejam identificadas falhas, indisponibilidades ou desconformidades relacionadas aos serviços sob responsabilidade da **CONTRATADA**, esta deverá promover as correções e providências necessárias ao restabelecimento da operação, observados os prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência.

6.10. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar documentação técnica da API, orientações necessárias à sua integração e operação e suporte técnico durante toda a vigência contratual, sem ônus adicional para a **CONTRATANTE**, ressalvados os serviços ou consumos expressamente previstos como itens remuneráveis da contratação.

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1 Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

7.1.1 Obedecer às especificações constantes neste termo de referência e seus anexos, bem como os demais termos previstos em ulterior Contrato;

7.1.2 Observar a Política de Segurança da Informação e de privacidade da **CONTRATANTE**, atuando em conformidade com as premissas básicas, princípios e regras que ditam o acesso, o controle e a transmissão da informação na **CONTRATANTE**.

7.1.3 Observar o Código de Ética e Conduta da **CONTRATANTE**, atuando em conformidade com as premissas estabelecidas no documento;

7.1.4 Responsabilizar-se pela prestação dos serviços, ressaltando que todas as despesas de transporte e outras necessárias ao cumprimento de suas obrigações serão de responsabilidade da **CONTRATADA**, se for o caso;

7.1.5 Prestar os serviços ou entregar os produtos dentro do prazo estipulado deste termo;

7.1.6 O retardamento na prestação dos serviços ou entrega dos produtos não justificado considerar-se-á como infração contratual;

7.1.7 Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contratado, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado;

7.1.8 Efetuar serviços de suporte e orientação para o atendimento de dúvidas e



esclarecimentos que possam surgir ao longo de todo o período da prestação do serviço ou entrega do produto à **CONTRATANTE**;

7.1.9 Manter com a **CONTRATANTE** relação sempre formal, por escrito, ressalvados os entendimentos verbais motivados pela urgência, que deverão ser de imediato, confirmados por escrito;

7.1.10 Arcar com todos os ônus e encargos decorrentes da execução do objeto do contrato, compreendidas todas as despesas incidentes direta ou indiretamente no custo, inclusive os previdenciários e fiscais, tais como impostos ou taxas, custos de deslocamento e entrega necessários à prestação dos serviços objeto deste Termo;

7.1.11 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Termo de Referência.

7.1.12 Manter, durante toda a execução do contrato, o sigilo de informações e o resguardo de informações e dados de que tenha conhecimento por força da contratação, observando-se impreterivelmente todas as obrigações e exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei 13.709/18), sob pena de responsabilizar-se civil e criminalmente.

7.1.13 Dar conhecimento imediato e formal, ao **CONTRATANTE** de todas as dificuldades e problemas detectados em todas as fases do projeto que possam impactar na implantação, integração, disponibilidade e/ou continuidade dos serviços objeto desta contratação.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1 Constituem obrigações da **CONTRATANTE**:

8.1.1 Exercer a fiscalização da execução dos serviços contratados, verificando o andamento e a qualidade da implantação, configuração, integração e prestação dos serviços objeto da contratação;

8.1.2 Tomar todas as providências necessárias para garantir o fiel cumprimento do disposto neste termo de referência no que se refere aos serviços contratados;

8.1.3 Efetuar o pagamento devido à **CONTRATADA**, na forma e prazos estabelecidos neste Termo, conforme a execução, medição e aceitação dos serviços



efetivamente prestados;

8.1.4 Facilitar, por todos os meios necessários, o cumprimento da execução dos serviços pela **CONTRATADA**, fornecendo acesso adequado às informações e promovendo um bom entendimento entre seus funcionários e os profissionais designados pela **CONTRATADA**, em conformidade com as obrigações pré-estabelecidas;

8.1.5 Comunicar por escrito à **CONTRATADA** qualquer irregularidade ou não conformidade encontrada nos serviços prestados, de forma a permitir que a **CONTRATADA** tome as medidas corretivas necessárias;

8.1.6 Comunicar por escrito à **CONTRATADA** qualquer atualização e/ou alteração no scopo dos serviços contratados;

8.1.7 Analisar a documentação fiscal fornecida pela **CONTRATADA**, verificando se está destinada à Instituição e se as especificações correspondem às acordadas neste termo de referência, referentes aos serviços prestados;

8.1.8 Comunicar por escrito à **CONTRATADA** caso identifique indisponibilidade, falha ou qualquer outra situação que não esteja em conformidade com os serviços e requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, detalhando os motivos da não conformidade;

8.1.9 À **CONTRATANTE** é reservado o direito de, sem restringir sua responsabilidade, realizar fiscalização ampla e completa sobre a execução dos serviços objeto da contratação;

8.1.10 O recebimento provisório dos serviços de ativação, configuração e integração será realizado para posterior verificação da conformidade com as especificações técnicas e funcionais acordadas, avaliando sua adequação ao objeto contratado.

9. DA FISCALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

9.1 A supervisão e fiscalização da execução do contrato serão realizadas por um representante da **CONTRATANTE**, formalmente designado, o qual será responsável por atestar a entrega e cumprimento dos serviços prestados, além de resolver eventuais dúvidas que possam surgir durante a execução do contrato, mantendo a Administração informada.

9.2 O representante da fiscalização atuará em nome da **CONTRATANTE** para assegurar o fiel cumprimento do contrato, tendo as seguintes atribuições:



9.2.1 Certificar as etapas de execução dos serviços, incluindo a ativação, configuração, disponibilização e integração dos serviços objeto da contratação, após verificar o devido cumprimento do objeto contratado;

9.2.2 Transmitir, por escrito, suas diretrizes e instruções à **CONTRATADA**, exceto em situações de urgência ou emergência, nas quais a fiscalização poderá emitir instruções verbais, sendo que a **CONTRATADA** poderá solicitar a confirmação escrita posterior dessas instruções;

9.3 Decisões ou providências que excedam a autoridade do representante da fiscalização devem ser encaminhadas a seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas necessárias. A omissão, mesmo que eventual, da fiscalização da **CONTRATANTE** no desempenho de suas atribuições não eximirá a **CONTRATADA** da responsabilidade pela completa execução dos serviços contratados.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

10.1 A contratação será realizada de forma direta, mediante dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso IX, da Lei Federal nº 14.133/2021, que admite a contratação, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integre a Administração Pública e que tenha sido criado para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado.

10.2 Nesse contexto, a Administração pretende contratar o Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, empresa pública federal vinculada ao Ministério da Fazenda – MF, criada pela Lei nº 4.516, de 1º de dezembro de 1964, e regida pela Lei nº 5.615, de 13 de outubro de 1970. O SERPRO tem como finalidade institucional a prestação de serviços de tecnologia da informação e comunicação, especialmente para órgãos e entidades da Administração Pública, atuando no desenvolvimento, provimento, integração e disponibilização de soluções tecnológicas voltadas à modernização, digitalização e aprimoramento dos serviços públicos.

10.3 Ao longo de sua atuação, o SERPRO desenvolveu e disponibilizou diversas soluções tecnológicas destinadas à modernização da Administração Pública, ao aprimoramento da gestão governamental e à ampliação e facilitação do acesso dos cidadãos aos serviços públicos. Sua experiência na prestação de serviços especializados de tecnologia da informação e comunicação evidencia capacidade técnica e operacional compatível com a natureza do objeto pretendido.



10.4 Nesse sentido, a contratação do SERPRO mostra-se adequada às necessidades da Administração, considerando que a solução Plataforma WhatsApp Business disponibilizada pela empresa permite a utilização do WhatsApp como canal oficial de comunicação e atendimento ao cidadão, possibilitando a integração com sistemas corporativos, ferramentas de atendimento e recursos de automação, contribuindo para a ampliação e modernização dos canais de prestação de serviços públicos.

10.5 A solução apresenta aderência ao objeto pretendido, que consiste na contratação da Plataforma WhatsApp Business, visando à implantação de solução integrada de atendimento ao cidadão junto aos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta da Prefeitura de Manaus, permitindo a disponibilização de um canal digital amplamente utilizado pela população para comunicação com o Poder Público.

10.6 Dessa forma, a escolha do SERPRO fundamenta-se na compatibilidade entre sua finalidade institucional, sua especialização na área de tecnologia da informação e comunicação, sua capacidade técnica e operacional e as características do objeto a ser contratado, observados os requisitos estabelecidos no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021.

10.7 Para fins de formalização da contratação, deverão ser observados, ainda, os requisitos de habilitação e qualificação necessários à execução do objeto, bem como as condições técnicas, operacionais e de segurança da informação estabelecidas no Termo de Referência, incluindo, quando aplicável, requisitos relacionados à disponibilidade da solução, suporte técnico, continuidade do serviço, integração com sistemas corporativos, controle de acessos e proteção de dados pessoais.

10.8 Por fim, deverá ser demonstrada nos autos a compatibilidade do preço proposto pelo SERPRO com os valores praticados no mercado, mediante a realização da correspondente pesquisa de preços e demais elementos necessários à adequada instrução do processo, em observância ao disposto no art. 72 e no art. 23 da Lei Federal nº 14.133/2021

11. VIGÊNCIA DO CONTRATO E REAJUSTAMENTO

10.1 O prazo de vigência do contrato deverá contemplar o período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por iguais períodos até o limite permitido na legislação vigente, desde que concordem as partes através de aditamento contratual.

10.2 Após decorridos 12 (doze) meses de vigência poderá haver reajuste no valor





contratado, considerando para esse caso o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) apurado no período e divulgado pelo IBGE.

10.3 A concessão do reajustamento somente será apreciada com a apresentação de requerimento devidamente circunstanciado pela **CONTRATADA**.

12 DO PAGAMENTO E DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1 O contratado apresentará mensalmente à **CONTRATANTE** a Nota Fiscal referente à execução e ao fornecimento efetuado, a qual será paga à vista em até 10 (dez) dias após o recebimento definitivo e devidamente atestado e aprovado pela **CONTRATANTE**.

12.2 O pagamento efetivo será calculado e faturado mensalmente, com base na quantidade real de unidades consumidas no período, multiplicada pelo preço unitário previamente acordado para cada item.

12.3 Para a Nota Fiscal Eletrônica de Serviço deverá ser observado o disposto na Instrução Normativa RFB nº 2.145, de 26 de junho de 2023, que estabelece a obrigatoriedade de os Municípios reterem o referido imposto nos pagamentos a pessoas jurídicas pelo fornecimento de bens ou prestação de serviços em geral, ficando isentas as empresas optantes pelos SIMPLES NACIONAL E MEI, devendo, nesse caso, a nota fiscal indicar essa qualidade.

12.4 A fonte de recursos que comportará a realização das despesas decorrentes da contratação:

- **Programa/Atividade:** 04.122.0032.2269
- **Fonte:** 1500
- **Elemento da Despesa:** 339040

13 ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O valor total estimado da contratação é de **R\$ 58.426,77 (cinquenta e oito mil, quatrocentos e vinte e seis e setenta e sete centavos)**, para a contratação da solução no período de 12 (doze) meses.

14. RESCISÃO CONTRATUAL

14.1 A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as





consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento;

14.2 Por ato unilateral e escrito da **CONTRATANTE**, nos casos enumerados no art. 137 da Lei Nacional n.º 14.133/2021;

14.3 Consensual, por acordo entre as partes, mediante autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, reduzida a termo no processo licitatório, desde que haja conveniência para a **CONTRATANTE**;

14.4 Judicial, nos termos da legislação.

15. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Serão aplicadas, em conjunto ou separadamente, as sanções administrativas nos casos previstos no edital, na Lei Nacional n.º 14.133/2021 e no Decreto Municipal n.º 5.525/2023, e, no que couber, na Lei Municipal n.º 2.954/2022, sendo submetidas à análise da Comissão de Ética e Disciplina nas Licitações e Contratos (CED/LC) da Prefeitura Municipal de Manaus.

Manaus, 11 de setembro de 2026.

16 EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO - EPC

RUBENS ALBERTO SOUZA CASTRO

Integrante Requisitante

Matrícula nº 120.759-8I

FERNANDO MELO DE CARVALHO JÚNIOR

Integrante Técnico

Matrícula nº 077.939-3B

ICARO JORGE SILVA CARNEIRO

Integrante Administrativo

Matrícula nº 133.782-3D

17 AUTORIZAÇÃO DO GESTOR DA PASTA

Manaus, 11 de setembro de 2026

HELIATAN BOTELHO CORRÊA

Secretário Municipal de Administração e Gestão.





REGISTROS DE ASSINATURAS

ELETRÔNICAS

O arquivo trmanauswhatsappbusinessdispensaincisoix.pdf do documento **2026.16330.16340.9.035840** foi assinado pelos signatários

DADOS DO SIGNATÁRIO	DADOS DA ASSINATURA
ICARO JORGE SILVA CARNEIRO 008.054.722-23	11/09/2026 10:11:48 (LOGIN E SENHA)
HELIATAN BOTELHO CORREA 757.783.512-91	11/09/2026 10:18:49 (LOGIN E SENHA)
FERNANDO MELO DE CARVALHO JUNIOR 320.741.232-72	11/09/2026 11:14:19 (LOGIN E SENHA)
RUBENS ALBERTO SOUZA CASTRO 732.710.982-04	11/09/2026 11:27:11 (LOGIN E SENHA)