

TERMO DE REFERÊNCIA

AUTARQUIA EDUCACIONAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO – AEVSF/FACAPE

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de plataforma de atendimento omnichannel de gerenciamento de atendimento multicanais que contemple, obrigatoriamente, os canais de WhatsApp Oficial Meta API, Instagram (Direct Message), Facebook Messenger e Webchat institucional. A solução deve incluir o serviço de automação de fluxos por chatbot com Inteligência Artificial, armazenamento de dados em nuvem, treinamento de pessoal e suporte técnico ininterrupto (24x7), para atender as necessidades da Autarquia Educacional do Vale do Vale do São Francisco – AEVSF/FACAPE. Segue a abaixo especificações/quantidades abaixo:

IT E M	ESPECIFICAÇÕES	CATS ER	UNI DA DE	QU ANT IDA DE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Licenciamento SaaS (Mensal): Serviço de fornecimento de plataforma omnichannel de gerenciamento de atendimento multicanais, incluindo solução integrada de comunicação com API oficial do WhatsApp para chatbot com IA, Instagram, Facebook Messenger, Webchat e armazenamento; Serviço de automação de fluxos por chatbot; Até 1.000 sessões de atendimento de 24*7; Suporte Técnico	26077	Mês	12	RS 3.390,10	R\$ 40.681,2
2	Treinamento e Capacitação: Ativação do sistema, construção de fluxos conversacionais iniciais e treinamento da IA generativa. Treinamento para operadores humanos e supervisores da plataforma	26077	Serviço	1	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00
VALOR TOTAL		R\$ 42.681,20 (quarenta e dois mil, seiscentos e oitenta e um reais e vinte centavos.)				

1.2. ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS

1.2.1 Plataforma de Comunicação Omnichannel: A solução consiste em um sistema centralizado que integra diferentes canais (WhatsApp, Instagram, Facebook Messenger e Webchat), proporcionando uma experiência contínua e unificada, permitindo que o aluno transite entre os canais sem perda de informações ou contexto.

1.2.2. Visão Única e Centralizada: A ferramenta deve disponibilizar uma tela única de atendimento onde o atendente da Facape possa visualizar e responder a todas as interações vindas das Redes Sociais (Facebook e Instagram) e Mensageria Instantânea (WhatsApp), permitindo o acompanhamento do histórico completo por qualquer operador.

1.2.3. Atendimento Híbrido: A solução deve permitir que o atendimento seja iniciado de forma automática por um chatbot e, caso necessário, seja direcionado para o atendimento humano (transbordo), independentemente do canal original utilizado pelo estudante (Instagram, Facebook ou WhatsApp)

1.2.4. Gestão de Contatos Multicanal: O sistema deve permitir que o usuário de atendimento acompanhe o status de entrega das mensagens e gerencie o histórico cronológico das conversas, garantindo que o identificador único (protocolo) seja mantido para o mesmo aluno em todos os pontos de contato.

1.2.5. Disparos e Notificações: A plataforma deve possibilitar o envio de mensagens ativas e notificações proativas (como avisos de prazos acadêmicos) através dos canais integrados, respeitando as políticas comerciais da Meta e os meca

nismos de opt-in/opt-out da LGPD.

1.2.6. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto Municipal nº 134/2022.

1.2.7. A vigência contratual será de **12 (doze) meses**, contados a partir da data de emissão da Ordem de Serviço, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.2.8. O fornecimento do serviço é enquadrado como **continuado** tendo em vista que interrupção das licenças objeto deste termo, causariam possíveis transtornos nas informações, prejudicando o bom andamento das atividades administrativas e acadêmicas, fazendo-se necessidades permanentes/prolongadas, sendo a vigência plurianual mais vantajosa.

1.2.9. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.2.10. A presente contratação será realizada nos seguintes moldes:

- I. Modo de Disputa: Aberto/Fechado (conjuntamente) – art. 56 da LEI 14.133/202;
- II. Critério de julgamento: Menor Preço Global;
- III. Modalidade de Licitação: Pregão Eletrônico.

1.2.11. DA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI COMPLEMENTAR 123/2006

Certame exclusivo para ME/EPP/MEI (X)

Cota reserva para ME/EPP/MEI ()

Item(ns) exclusivo ME/EPP/MEI ()

Ampla concorrência ()

1.3. REGRA DE MENSAGERIA E PROTEÇÃO CONTRA SAZONALIDADE

1.3.1. Mensagens Receptivas Ilimitadas: Não haverá limite para o número de atendimentos realizados nem para o volume de mensagens trocadas em qualquer uma das plataformas integradas (WhatsApp, Webchat, Instagram ou Facebook), desde que o contato seja iniciado pelo usuário (mensagens receptivas), não sendo permitida a cobrança por mensagens individuais.

1.3.2. Picos de Demanda e Processos Seletivos: O aumento expressivo na demanda de atendimentos e tráfego de dados ocorrido em períodos sazonais — especificamente durante a realização de vestibulares, concursos, processos seletivos e períodos de matrícula — não gerará qualquer encargo financeiro adicional ou custo excedente à Administração além do valor mensal contratualizado.

1.3.3. Garantia de Performance: A contratada deverá assegurar que a solução suporte picos de volume de interações significativamente superiores à média diária (em conformidade com o calendário acadêmico da Facape), mantendo a estabilidade da plataforma e a velocidade das respostas da Inteligência Artificial sem degradação de performance.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente demanda fundamenta-se na Lei Federal nº 14.133/2021, Lei Complementar Federal nº 123/2006, Decretos Municipais nº 130/2023, IN CGM nº 003/2022 (Municipal), sujeitando-se ainda à aplicação dos preceitos de Direito Público.

2.2. A AESVF-Facape atende atualmente cerca de 2.500 estudantes, cujo suporte acadêmico e administrativo é realizado predominantemente por meios tradicionais, como atendimento presencial, telefone e e-mail

2.3. Sobrecarga Humana e Redundância: O elevado volume de consultas sazonais — especialmente em períodos de matrícula, renovação de bolsas e exames — sobrecarrega os atendentes humanos, resultando em filas de espera e impossibilidade de respostas rápidas. Muitas dessas demandas são redundantes e passíveis de solução via respostas padronizadas

2.4. Alimitação de Horário: O suporte atual restringe-se ao horário de expediente da Autarquia, deixando os estudantes desassistidos em períodos noturnos e finais de semana, momentos em que grande parte do corpo discente realiza suas atividades acadêmicas

2.5. Fragmentação da Informação: A entrega de informações por diferentes setores, sem uma centralização tecnológica, pode gerar imprecisões, divergências de prazos e retrabalho para a equipe administrativa.

2.6. Justificativa para a Solução de Chatbot e Omnichannel

A adoção de uma plataforma de atendimento automatizado visa transformar a dinâmica de interação da instituição. Automação e Triagem: A implementação de chatbots com inteligência artificial permite a execução de ações padronizadas, resolvendo dúvidas frequentes de forma imediata e encaminhando apenas demandas complexas para os servidores capacitados. Disponibilidade e Modernização: A solução garante a prestação de serviços 24 horas por dia, 7 dias por semana, ampliando a gama de canais interativos digitais (WhatsApp, Instagram, Facebook e Webchat) e trazendo maior agilidade no atendimento.

2.7. Tal serviço a ser contratado tem característica como sendo contínuo, dada a sua essencialidade, diante das obrigações legais, o que não pode ser dispensado visando atender as determinações de leis vigentes. Assim depreende-se que a contratação que se pretende realizar é voltada para o atendimento de necessidades públicas permanentes, cujo contrato não se exaure com uma única prestação dos serviços, já que eles são cotidianamente requisitados para o andamento as normas das atividades da Autarquia.

2.8. Portanto, presentes os requisitos de essencialidade e habitualidade, assegura-se a natureza dos serviços a serem contratados como serviços continuados

2.9. Considerando a publicação da Nova Lei de Licitações, a Lei Federal nº 14.133 em 01 de abril de 2021, que estabelece a necessidade de regulamentação de diversos institutos e procedimentos, dentre os quais o Plano de Contratações Anual (PCA);

2.10. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual de 2026, conforme detalhamento a

seguir:

Data da publicação no PNPC/Site: 23/02/2026

Categoria no PCA: Serviço

Identificação do item no PCA: 18

Identificação da Classe/Grupo no PCA: 131 - SERVIÇO DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM.

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

3.1. A descrição da solução como um todo se encontra pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. REQUISITOS TÉCNICOS

4.1.1. Apresentar, a partir de qualquer interface de software, ajuda on-line com acesso a tópicos do manual do usuário, com recursos de tutoriais, ajuda, exemplos e imagens.

4.1.2. Garantir consistência de vocabulário entre as mensagens do sistema e a documentação.

4.1.3. Apresentar mensagens de erro com informações suficientes para orientar o encaminhamento e a solução da ocorrência.

4.1.4. Diferenciar, de modo inequívoco, os tipos de mensagem, tais como: erro, consulta, advertência, confirmação, dentre outros.

4.1.5. Dispor de capacidade de reverter operações do usuário que possam produzir efeitos drásticos, a exemplo de exclusão iminente de dados, mediante alertas quanto à gravidade da operação.

4.1.6. Apresentar alertas claros acerca das consequências decorrentes de determinada confirmação.

4.1.7. Utilizar máscara de edição e mecanismos de validação local, quando cabível, a fim de assegurar a qualidade dos dados armazenados.

4.1.8. Indicar, nas interfaces que possuam campos opcionais, quais campos são de preenchimento obrigatório.

4.1.9. Exibir valor padrão (default) para campos de dados, quando aplicável.

4.2. DA PROVA DE CONCEITO (PoC)

4.2.1. Objetivo e Natureza: A Prova de Conceito consiste em uma demonstração técnica prática para verificar se a solução proposta atende plenamente aos requisitos técnicos e operacionais de omnichannel e Inteligência Artificial estabelecidos neste TR. O objetivo é reduzir riscos de contratação ineficiente e garantir a conformidade técnica antes da homologação do resultado.

4.2.2. Convocação e Formato: Encerrada a fase de disputa de preços, o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar será convocado pelo Pregoeiro com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis para realizar demonstração. Para garantir a celeridade e economicidade, a PoC poderá ser realizada de forma remota, via plataforma de videoconferência (Google Meet, Zoom ou similar), sendo facultado o acompanhamento pelos demais licitantes interessados.

4.2.3. Responsabilidades e Dados de Teste: Todos os custos inerentes à execução da PoC (equipe técnica, infraestrutura em nuvem e licenças temporárias) correm por conta exclusiva do licitante. Durante a execução dos testes, deverão ser utilizados obrigatoriamente dados de caráter fictício, vedado o uso de dados reais de estudantes ou servidores da Facape nesta fase.

4.2.4. Critérios de Avaliação (Roteiro de Testes Simplificado): A equipe técnica designada avaliará a solução nos seguintes pontos críticos, classificando-os como "Atende" (Sim) ou "Não Atende" (Não):

4.2.4.1 Integração Multicanal: Recebimento de mensagens simultâneas via WhatsApp Business API, Instagram e Facebook em uma única interface.

4.2.4.2. Funcionalidade da IA: Execução de fluxo automático de triagem para dúvidas acadêmicas simuladas.

4.2.4.3. Transbordo Humano: Transferência da conversa do bot para o atendente com preservação integral do histórico anterior.

4.2.4.4. Gestão e Dashboards: Geração de protocolo único e visualização dos indicadores de atendimento em tempo real.

4.2.4.5. Resultado e Homologação: Para ser aprovada, a licitante deverá obter o conceito "Atende" em todos os critérios de sucesso definidos.

4.2.6. Admitir-se-á a aprovação com ressalva caso a falha verificada seja pontual e não comprometa a funcionalidade principal, sendo concedido prazo de **03 (três) dias úteis** para ajustes e reteste.

4.2.7. O descumprimento dos requisitos ou o não comparecimento ensejará a desclassificação da proposta e a convocação do licitante subsequente.

4.2.8. Ao final, a equipe técnica emitirá relatório detalhado com o resultado da avaliação para subsidiar a decisão do Pregoeiro.

5. SEGURANÇA DOS DADOS

5.1. Os sistemas deverão possibilitar o gerenciamento das permissões de acesso dos usuários às funcionalidades disponíveis.

5.2. O gerenciamento das permissões deverá ocorrer por usuário e por grupo de usuários, permitindo a atribuição de perfis diferenciados, adequados à estrutura organizacional da Administração Municipal.

5.3. O permissionamento deverá limitar ou autorizar, por usuário e por grupo, a leitura e/ou inclusão e/ou alteração e/ou exclusão de registros, por funcionalidade e por entidade da Administração Municipal.

5.4. As rotinas de segurança deverão restringir o acesso dos usuários ao conjunto de objetos do sistema (telas, transações, áreas de negócios etc.), conforme as permissões atribuídas.

5.5. Os sistemas deverão prover recursos de auditoria por meio de logs, mediante ferramentas específicas permitindo consultar as operações realizadas pelos diversos usuários e registrando, no mínimo, as operações de inclusão, exclusão e alteração; a data, a hora e o usuário responsável; bem como as informações anteriores, para possibilitar consulta histórica dos dados antes da alteração.

5.6. Os sistemas deverão registrar e permitir a consulta dos acessos e das tentativas de acesso (login).

5.7. Garantir a recuperação de dados históricos, independentemente de mudanças nas estruturas das tabelas ao longo da vida útil do sistema.

5.8. Garantir a integridade das informações contidas no banco de dados contra ameaças, falhas e quaisquer ocorrências durante o funcionamento dos sistemas.

5.9. A CONTRATADA deverá realizar backups periódicos, a cada 24 horas, de modo a prevenir e resguardar a integridade dos dados em caso de incidentes.

5.10. A CONTRATADA deverá fornecer meio para que o Município possa realizar backup dos dados e das informações dos sistemas, quando necessário.

6. RESPONSABILIDADE EM CASO DE PERDA OU ACESSO INDEVIDO AOS SISTEMAS

6.1. É de responsabilidade da CONTRATADA a segurança em caso de perda de dados, devendo manter mecanismos que evitem perda de registros superior a 24 horas.

6.2. A CONTRATADA deverá realizar backups diários e mantê-los pelo período mínimo de 30 dias.

6.3. Eventual backup realizado exclusivamente pelo Município poderá ser utilizado pela CONTRATADA; contudo, trata-se de garantia adicional do Município, não podendo a CONTRATADA invocá-lo como justificativa para flexibilizar seus controles de segurança.

6.4. A CONTRATADA responderá nas esferas civil e criminal por perda de dados ou por vazamento de informações.

7. DA TECNOLOGIA UTILIZADA PELOS SISTEMAS

7.1. Todos os sistemas devem estar hospedados em data-center, com disponibilidade 24x7.

7.2. Todos os sistemas, em função do grande volume de dados operados simultaneamente por diversos servidores/operadores, em diversas estações, deverão obrigatoriamente funcionar em sistema informatizado de gestão no modelo SaaS, com forma de acesso via Web (navegadores) e acesso seguro (Certificado SSL).

7.3. O sistema poderá ter acesso via Web (navegadores) ou RDS (Área de Trabalho Remota) com acesso seguro (Certificado SSL) e/ou VPN.

7.4. A CONTRATADA deverá manter seu data center e a infraestrutura para atendimento de suporte ao usuário, em horário comercial, para o atendimento dos chamados, com SLA (Garantia do Nível de Serviço) igual ou superior a 99,5% e tempo de inatividade não superior a 2 horas.

7.5. A CONTRATADA é responsável por manter os sistemas básicos (Sistema Operacional, Servidor de Aplicação, Servidor de Banco de Dados etc.) em constante atualização, especialmente quando falhas de segurança forem reportadas pelos fabricantes (quando licenciados) ou comunidade (quando software livre).

7.6. A estrutura de data center poderá ser própria ou terceirizada, desde já ficando expressamente autorizada a terceirização desse item do objeto em caso de contratação.

7.7. A proponente deverá prever as necessidades de capacidade de processamento, tráfego de dados, armazenamento e estabilidade relacionados ao provimento de data-center para atendimento das necessidades da CONTRATANTE e de acordo com o desempenho do sistema ofertado, sendo a previsão e o atendimento das necessidades para funcionamento inicial pleno do sistema cotado de responsabilidade da proponente, conforme as questões técnicas particulares de seu próprio sistema.

7.8. A CONTRATADA deverá efetuar eventuais upgrades em seus hardwares para garantir o bom funcionamento dos sistemas, mantendo estabilidade e confiabilidade dos equipamentos.

7.9. O data center a ser fornecido deverá ser suficiente para manter as informações e assegurar capacidade de processamento, tráfego de dados, armazenamento e estabilidade durante a vigência do contrato.

8. Sustentabilidade

8.1. O fornecedor deverá prezar pela promoção do desenvolvimento nacional sustentável e adotar critérios e práticas de sustentabilidade, tais como:

- I. baixo impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;
- II. preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;
- III. maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;
- IV. origem sustentável dos recursos naturais utilizados nos bens; e utilização de produtos florestais madeireiros e não madeireiros originários de manejo florestal sustentável ou de reflorestamento.

9. Subcontratação

9.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual. Não se admite a exigência de subcontratação para a execução dos serviços, exceto quando estiver vinculado à prestação de serviços acessórios.

10. Garantia da Contratação

10.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21, contudo, isto não diminuirá a responsabilidade do contratado, conforme art. 120 da mesma lei:

“Art.120. O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante.”

10.2. Realizados os serviços, se a qualquer tempo durante a sua execução normal vier a se constatar discrepância com as especificações, proceder-se-á a imediata notificação da empresa a ser contratada para efetuar a reparação do mesmo.

11. Da Vistoria

11.1. Não se aplica por se tratar de serviços comuns.

12. Das Obrigações da Contratada

12.1. Cumprir rigorosamente o que determina o Termo de Referência.

12.2. Arcar com toda e qualquer despesa relativa ao fornecimento ora pactuado, dentre elas, carga, descarga, armazenagem, frete, impostos, mão de obra, taxas, contribuições, encargos sociais.

13.3. Responsabilizar-se por todo e qualquer dano e/ou prejuízo que, eventualmente, venha a sofrer a **CONTRATANTE** ou terceiros, em decorrência do fornecimento, objeto deste instrumento.

13.4. Responsabilizar-se por todos e quaisquer acidentes ou sinistros que venham a prejudicar funcionários e/ou bens da **CONTRATADA**, da **CONTRATANTE**, ou terceiros, verificados em decorrência do fornecimento, objeto deste instrumento.

14.5. Responsabilizar-se civil e penalmente por todo e qualquer dano que venha causar a **CONTRATANTE** ou terceiros, por ação ou omissão, em decorrência do fornecimento, não sendo a **CONTRATANTE**, em nenhuma hipótese, responsável por danos indiretos ou lucros cessantes.

14.6. Permitir que a **CONTRATANTE**, sempre que convier, fiscalize a prestação dos serviços.

14.7. Prestar esclarecimentos à **CONTRATANTE** sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolvam, independente de solicitação.

14.8. Emitir Nota Fiscal referente a prestação dos serviços durante o mês de referência, para fins de atestação e liquidação pela **CONTRATANTE**.

14.9. Recolher taxas, encargos trabalhistas, sociais, tributos federais, estaduais e municipais.

14.10. Comunicar verbalmente, de imediato, e confirmar por escrito à **CONTRATANTE**, a ocorrência de qualquer impedimento na prestação dos serviços.

14.11. Quaisquer ônus decorrentes de despesas ou indenizações por acidente de trabalho serão de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**, assim como, no caso de ajuizamento de reclamações trabalhistas.

14.2. Executar o objeto em perfeitas condições de uso e consumo, no local, dia e horário nos locais indicados por escrito pela contratante.

14.13 Proceder a execução do fornecimento, de acordo com sua proposta e, com as normas e condições previstas no Termo de referência, inclusive com as prescrições do Estatuto das Licitações e Contratos Administrativos respondendo civil e criminalmente, pelas consequências de sua inobservância total ou parcial.

14.14. À **CONTRATADA** poderá ser acrescido ou diminuído o objeto dentro dos limites estabelecidos na Lei Federal nº 14.133/2021 e alterações.

14.15. Entregar o objeto solicitado pela **CONTRATANTE** conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas neste contrato e na sua proposta.

14.16. Manter todas as condições de habilitação **DURANTE A VIGÊNCIA CONTRATUAL**.

15. Das Obrigações da Contratante

15.1. Efetuar o pagamento ajustado, no prazo e nas condições estabelecidas neste instrumento.

15.2. Designar, por meio da **CONTRATANTE**, pessoas responsáveis pelo encaminhamento e fiscalização dos serviços.

15.3. Fornecer atestados de capacidade técnica quando solicitado, desde que atendidas às obrigações contratuais.

15.4. Anotar as falhas decorrentes da execução do contrato, em registro próprio e comunicar imediatamente à contratada as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte desta.

15.5. Aplicar à **CONTRATADA** as sanções regulamentares e contratuais, quando se fizer necessário, garantindo-se o contraditório e a ampla defesa.

15.6. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**.

15.7. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade do objeto provisoriamente com as especificações constantes do edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivos.

15.8. Notificar a **CONTRATADA**, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constantes no objeto, para que sejam corrigidos.

15.9. Verificar se o objeto entregue pela **CONTRATADA** está em conformidade com as especificações técnicas e funcionalidades constantes neste instrumento podendo sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer item que esteja em desacordo com as especificações técnicas descritas no edital/contrato e na proposta da **CONTRATADA**.

15.10. Acompanhar direta e indiretamente a qualidade do objeto verificando o atendimento às especificações e demais normas técnicas.

16. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

16.1. Condições de execução

16.2. Os serviços a serem prestados deverão apresentar compatibilidade em características, prazos e quantidades, dos itens descritos no Item 1.1 deste Termo de Referência.

16.3. A contratada deverá prestar esclarecimentos formais à contratante inerentes ao objeto do contrato, solicitados (por e-mail, Portal de chamados ou telefone) para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a execução do serviço.

16.4. O serviço será avaliado mensalmente com base nos **Relatórios Gerenciais** fornecidos pela **CONTRATADA**. Tais documentos conterão, no mínimo, as seguintes informações detalhadas:

16.5. Monitoramento Diário e Mensal: Total de mensagens enviadas, recebidas e processadas pelo sistema segregadas por agente, administrador e pelo próprio robô.

16.6. Consumo Diário de Usuários (DAUs): Apuração detalhada baseada em "conversas únicas" por janela de 24 horas, essencial para o faturamento e conferência do uso da API Oficial da Meta.

16.7. Produtividade da Equipe: Total de atendimentos por agentes, grupos de atendimento e canais (WhatsApp, Instagram, Facebook e Webchat).

16.8. Tempos Médios: Apuração do Tempo Médio de Atendimento (TMA) e Tempo Médio de Espera (TME) globais e individuais.

16.9. Gestão de Pausas: Registro das pausas realizadas pelos atendentes durante o expediente. Performance da Inteligência Artificial (Chatbot).

16.10. Efetividade do Robô: Quantidade de interações recebidas, iniciadas e finalizadas exclusivamente pela IA

16.11. Transbordo: Volume de atendimentos transferidos para humanos e a identificação das informações colhidas pelo robô (como CPF e identificação) encaminhadas ao atendente.

16.12. Análise de Erros e Perdas: Relatório de interações perdidas no robô ou durante a transferência, discriminando os motivos da falha.

16.13. Experiência e Satisfação do Usuário Avaliações: Listagem analítica e gráficos de avaliações positivas e negativas realizadas pelos estudantes ao final de cada sessão

16.14. Taxa de Abandono: Quantidade de usuários que desistiram do atendimento antes de serem assistidos

16.15. Chamados Técnicos: Relatório de incidentes abertos, descrevendo o problema, a solução adotada, o nível de prioridade e os tempos de resposta/solução.

16.16. Armazenamento em Nuvem: Monitoramento do espaço em uso, limite disponível e consumo por mídias (vídeos, áudios e documentos).

16.17. Esses relatórios devem ser disponibilizados em formatos .XLSX e .PDF até o 5º dia útil do mês subsequente, servindo de base para o faturamento do serviço.

17. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

17.1. 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;

17.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, a execução dos serviços será prorrogada automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (Lei nº 14.133/2021, art. 115, §5);

17.3. 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;

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

17.5. 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 a execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros;

17.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, conforme disposto na Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput, e Decreto Municipal nº 130, de 2023, Anexo V, art. 2º, e indicados por ato de designação realizado pela autoridade competente na forma do art.7º da Lei 14.133/2021 e do art. 4º e segs, do Anexo V do Decreto Municipal nº 130/2023;

17.7. O fiscal técnico 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 Municipal nº 130, de 2023).

17.8. O fiscal técnico 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 Municipal nº 130, de 2023);

17.9. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto Municipal nº 130, de 2023);

17.10. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, 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 Municipal nº 130, de 2023);

17.11. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto Municipal nº 130, de 2023);

17.12. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto Municipal nº 130, de 2023);

17.13. O fiscal administrativo 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 Municipal nº 130, de 2023);

17.14. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto Municipal nº 130, de 2023);

17.15. 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 Municipal nº 130, de 2023);

17.16. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto Municipal nº 130, de 2023);

17.17. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais 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 Municipal nº 130, de 2023);

17.18. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico administrativo e setorial 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 Municipal nº 130, de 2023);

17.19. 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 Municipal nº 130, de 2023);

17.20. O fiscal administrativo do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou contratual. (Decreto Municipal nº 130, de 2023);

17.21. 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 Municipal nº 130, de 2023);

17.22. A Gestão e a Fiscalização da Execução dos Serviços relacionados a esse objeto serão realizadas nos termos do Anexo V do Decreto Municipal nº 130/2023.

18. DOS CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO, DO PAGAMENTO E DO REAJUSTE

18.1 Recebimento do Objeto

18.1.1. O recebimento provisório dos serviços será promovido pela FACAPE, através dos membros da Comissão de Concursos, que verificará e atestará o cumprimento de todas as exigências estabelecidas no Contrato, emitindo parecer conclusivo, dentro do prazo de 24h (vinte e quatro horas) contados da comunicação, por escrito, da contratada, informando a conclusão dos serviços.

18.1.2. O recebimento definitivo dos serviços deve respeitar os procedimentos técnicos e administrativos e será realizado após o decurso do prazo de 48h (quarenta e oito horas) contados da emissão do parecer conclusivo da Área Técnica.

18.1.3. O recebimento definitivo do sistema, tido como a sua disponibilidade e operacionalidade, está condicionado à conferência, avaliações qualitativas e aceitação final, obrigando-se a CONTRATADA a reparar e corrigir os eventuais vícios, defeitos ou incorreções porventura detectadas e informadas pelo CONTRATANTE.

18.1.4. O recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

18.1.5. O recebimento definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do CONTRATO.

18.1.6. O objeto será rejeitado quando não atender às condições oferecidas no sistema pelo CONTRATADO.

19. Da forma/condições do pagamento, do equilíbrio econômico-financeiro

19.1. O pagamento deverá ser efetuado, em até 25 (vinte e cinco) dias após a liquidação da despesa, que deverá ocorrer no prazo de 05 (cinco) dias, pela AUTARQUIA EDUCACIONAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO/FACAPE, após a efetiva prestação de serviço, mediante apresentação da nota fiscal devidamente atestada por servidor previamente designado, no valor correspondente ao quantitativo comprovadamente fornecido.

19.2. Os recibos comprovantes dos fornecimentos deverão ser encaminhados ao Setor financeiro da AUTARQUIA EDUCACIONAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO/FACAPE, para emissão de empenho acompanhada da documentação necessária para que seja efetuado o pagamento.

19.3. O setor responsável encaminhará ao Setor Financeiro da AUTARQUIA EDUCACIONAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO/FACAPE solicitação de pagamento acompanhada de toda a documentação necessária a sua liquidação.

19.4. A empresa prestadora do serviço REGISTRADO/CONTRATADA ficará sujeita à multa diária correspondente a 1% (um por cento) do valor da fatura, pelo não cumprimento da prestação de serviço, desde que comprovada a responsabilidade da CONTRATADA. O valor correspondente deverá ser descontado na fatura mensal.

19.5. Nenhum pagamento será efetuado à empresa prestadora do serviço REGISTRADO/CONTRATADA que esteja em débito para com a AUTARQUIA EDUCACIONAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO/FACAPE, enquanto pendente de liquidação, qualquer obrigação financeira que eventualmente lhe tenha sido imposta como penalidade.

19.6. A prestadora do serviço **CONTRATADA** deverá apresentar ao **ÓRGÃO CONTRATANTE**, para fins de recebimento das faturas mensais, os seguintes documentos atualizados:

a) PROVA DE REGULARIDADE com a FAZENDA FEDERAL através de CERTIDÃO DE DÉBITOS RELATIVOS AOS TRIBUTOS FEDERAIS E À DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO (NEGATIVA OU POSITIVA COM EFEITO NEGATIVA) expedida

pela Secretaria da Receita Federal, abrangendo inclusive as contribuições sociais previstas nas alíneas “a” a “d” do parágrafo único do artigo 11 da Lei Federal no. 8.212/1991;

b) PROVA DE REGULARIDADE para com a FAZENDA ESTADUAL do domicílio ou sede da empresa licitante, através da CERTIDÃO DE REGULARIDADE FISCAL (NEGATIVA OU POSITIVA COM EFEITO NEGATIVA) expedido pela Secretaria da Fazenda Estadual;

c) PROVA DE REGULARIDADE para com a FAZENDA MUNICIPAL do domicílio ou sede da empresa licitante, através de CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS FISCAIS (NEGATIVA OU POSITIVA COM EFEITO NEGATIVA) expedida pela Secretaria da Fazenda Municipal sede da empresa licitante;

d) CERTIFICADO DE REGULARIDADE DE SITUAÇÃO (CRS) OU EQUIVALENTE, perante o Gestor do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), da jurisdição da sede ou filial da empresa licitante, devendo o mesmo ter igualdade de C.N.P.J. com os demais documentos apresentados na comprovação da regularidade fiscal; e

e) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação da CNDT- Certidão de Débitos Trabalhistas (NEGATIVA OU POSITIVA COM EFEITO NEGATIVA), fornecida pelo TST - Tribunal Superior do Trabalho, com prazo de validade em vigor, nos termos do art. 642-A da CLT c/c e na Lei Federal nº 14.133/2021 e alterações.

19.7. O pagamento somente será feito mediante crédito aberto em conta corrente em nome da prestadora do serviço **CONTRATADA**.

19.8. Eventual alteração de preços em decorrência de DESEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO CONTRATO só será examinada mediante apresentação de documentos que comprovem, de forma inequívoca, a alteração da relação encargos/retribuição inicialmente pactuada.

19.9. O produto resultante de 1% (um por cento) sobre todos os valores e pagamentos realizados pelo Município de Petrolina, Órgãos da Administração Direta e Indireta relativos ao objeto deste edital serão creditados, automaticamente, no **FUNDO MUNICIPAL DE APOIO AOS PEQUENOS NEGÓCIOS**, conforme disposto no art. 21, inciso I da Lei Municipal **3.763/2025, PARA O VALOR RELACIONADO À FONTE DE RECURSO PRÓPRIO**.

19.10. Ocorrendo atraso no pagamento, e desde que não tenha concorrido de alguma forma a CONTRATADA haverá incidência de atualização monetária sobre o valor devido, pela variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE), ocorrida entre a data final prevista para pagamento e a data de sua efetiva realização.

20. Do Reajuste

20.1. Os preços serão fixos e irreajustáveis no prazo de um ano, contado da data-base vinculada ao orçamento estimado para o registro/contratação.

20.2. Dentro do prazo de vigência do registro/contratação e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste, após o interregno mínimo de um ano, aplicando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA/IBGE, exclusivamente, para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

20.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

21. Exigências de habilitação

21.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade **PREGÃO**, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO**, e tendo como modo de disputa ABERTO-FECHADO.

21.2. A licitação será dividida em **LOTE ÚNICO**, conforme tabela disposta no item 1.1, facultando-se ao licitante a participação em quantos itens forem de seu interesse.

22. Exigências de habilitação

22.1. A HABILITAÇÃO JURÍDICA deverá ser comprovada por meio da apresentação da seguinte documentação:

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

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

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

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

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

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

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

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

23. A HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA deverá ser comprovada por meio da apresentação da seguinte documentação:

23.1. Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

23.2. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes **Estadual/Distrital ou Municipal/Distrital** relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual; (Ex.: ALVARÁ/ CARTÃO CIM/ CACEPE, dentre outros)

23.3. PROVA DE REGULARIDADE com a FAZENDA FEDERAL através de CERTIDÃO DE DÉBITOS RELATIVOS AOS IMPOSTOS E CONTRIBUIÇÕES FEDERAIS E À DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO (NEGATIVA OU POSITIVA COM EFEITO NEGATIVA) expedida pela FACAPE da Receita Federal, abrangendo inclusive as contribuições sociais previstas nas alíneas “a” a “d” do parágrafo único do artigo 11 da Lei Federal no. 8.212/1991;

23.4. PROVA DE REGULARIDADE para com a FAZENDA ESTADUAL do domicílio ou sede da empresa licitante, através da CERTIDÃO DE REGULARIDADE FISCAL (NEGATIVA OU POSITIVA COM EFEITO NEGATIVA) expedido pela FACAPE da Fazenda Estadual;

23.5. PROVA DE REGULARIDADE para com a FAZENDA MUNICIPAL do domicílio ou sede da empresa licitante, através de CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS FISCAIS (NEGATIVA OU POSITIVA COM EFEITO NEGATIVA) expedida pela FACAPE da Fazenda Municipal sede da empresa licitante;

23.6. CERTIFICADO DE REGULARIDADE DE SITUAÇÃO (CRS) OU EQUIVALENTE, perante o Gestor do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), da jurisdição da sede ou filial da empresa licitante, devendo o mesmo ter igualdade de C.N.P.J. com os demais documentos apresentados na comprovação da regularidade fiscal; e

23.7. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação da CNDT- Certidão de Débitos Trabalhistas (NEGATIVA OU POSITIVA COM EFEITO NEGATIVA), fornecida pelo TST - Tribunal Superior do Trabalho, com prazo de validade em vigor.

23.8. DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NO INCISO XXXIII DO ART. 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL, mediante documento firmado pelo interessado ou seu representante legal, em que declare, sob as penas da lei, que não emprega mão-de-obra que constitua violação ao disposto naquele preceito constitucional;

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

23.10. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal. Tendo em vista que essas informações relativas à prova de inscrição nos cadastros de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] já constam no próprio certificado do MEI.

23.11. A QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA deverá ser comprovada por meio da apresentação da seguinte documentação:

23.12. CERTIDÃO NEGATIVA DE FALÊNCIA OU RECUPERAÇÃO JUDICIAL, em se tratando de sociedades comerciais, ou de Execução Patrimonial, em se tratando de sociedade civil, passada pelo distribuidor judicial da sede da empresa, em data de, no máximo, **90 (noventa) dias** anteriores a data de realização desta licitação. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II](#));

a) Somente será permitida a participação de empresas em recuperação judicial e extrajudicial se comprovada respectivamente, a aprovação ou a homologação do plano de recuperação pelo juízo competente e apresentação de certidão emitida pelo juízo da recuperação, que ateste a aptidão econômica e financeira para o certame.

23.13. BALANÇO PATRIMONIAL, DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO DE EXERCÍCIO e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, conforme disposto no art. 69, I, da Lei nº 14.133, de 2021;

23.14. A empresa deverá apresentar MEMORIAL DE CÁLCULO para cada Balanço apresentado, considerando no total **dois balanços, respectivamente referente aos dois últimos exercícios**, comprovando a boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), **igual ou superior a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:**

a) Liquidez Corrente		$\frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$
b) Liquidez Geral		$\frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$

c) Solvência Geral		<u>Ativo Total</u> Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo
--------------------	--	---

a) A empresa licitante que não apresentar os memoriais de cálculo dos índices, a Comissão se reserva o direito de calcular;

b) Os índices econômico-financeiros adotados acima foram extraídos da Instrução Normativa IN 003/2018, de 26 de abril de 2018 – Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão – SEGES, alterada pela Instrução Normativa IN 010/2020, de 10 de fevereiro de 2020 – Secretaria de Gestão da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia – SEDGG;

23.15. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º);

23.16. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, §6º);

23.17. O balanço patrimonial e as demonstrações Contábeis deverão estar assinados por Contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo proprietário da empresa licitante;

23.18. O balanço emitido via Sistema Público de Escrituração Fiscal Digital - Sped Fiscal, será aceito devidamente autenticado, mediante recibo de entrega emitido pelo sped, conforme autoriza o art. 78 -A, §1.º e § 2.º do Decreto n.º 1.800/1996, alterado pelo Decreto n.º 8.683/2016;

24. Qualificação Técnica

24.1. Comprovação de aptidão para serviços similares equivalente ou superior com o objeto desta contratação ou com o item pertinente, **por meio da apresentação de certidões ou atestados**, por pessoas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso. **(Art. 67, II da Lei 14.133/2021)**

24.2. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas: (Art.67, § 2.º da Lei 14.133/2021).

24.3. Será considerado compatível com a quantidade o(s) atestado(s) que apresentar(em), no mínimo 1% da(s) quantidade (s) estimadas na licitação para cada lote/item exigindo-se a comprovação cumulativa quando da classificação provisório em primeiro lugar em mais de um lote/item.

24.4. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

24.5. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor

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

24.7. Para a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

a) Relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos [arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971](#);

- b) Declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;
- c) Comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;
- d) Registro previsto na [Lei n. 5.764, de 1971, art. 107](#);
- e) Comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e
- f) Comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:
 - f.1) ata de fundação;
 - f.2) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;
 - f.3) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
 - f.4) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
 - f.5) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;
 - f.6) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;
- g) *A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.*

25. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO

25.1. Participação de Consórcios:

25.1.1. Não será admitido consórcio pelas justificativas abaixo expostas:

25.1.2. Não será admitida a participação de empresas em consórcio. A vedação à participação de interessados que se apresentam constituídos sob a forma de consórcio não terá prejuízos à competitividade do certame, visto que, em regra, a formação de consórcio é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos do edital, o que não se aplica no presente certame.

25.1.3. Tendo em vista que é prerrogativa do Poder Público, na condição de contratante, a escolha da participação, ou não, de empresas constituídas sob a forma de consórcio, conforme se depreende do art. 15, da Lei nº 14.133/2021, que atribui à Administração a prerrogativa de admissão de consórcios em licitações por ela promovidas, conclui-se que a vedação de constituição de empresas em consórcios, para o caso concreto, é o que melhor atende ao interesse público, por prestigiar os princípios da competitividade, economicidade e moralidade.

25.1.4. Essa decisão com relação a vedação à participação de consórcios visa exatamente afastar a restrição à competição, na medida em que a reunião de empresas que, individualmente, poderiam prestar os fornecimentos/serviços, reduziria o número de licitantes.

26. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

26.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 42.681,20 (quarenta e dois mil, seiscentos e oitenta e um reais e vinte centavos.)**.

27. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

27.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta dos recursos financeiros provenientes da dotação orçamentária abaixo discriminada.

Unidade Gestora: 8

Unidade Orçamentária: 29000

Ação: 2.8028

Elemento de despesa: 33.90.00

Fonte: 1501

27.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento. **(Art. 106, II da Lei n.º 14.133/2021).**

Petrolina, 10 de fevereiro de 2025.

Renan Hebert Miranda Borges
Diretor Administrativo Financeiro

APROVO o presente Termo de Referência e **AUTORIZO** a despesa, considerando a importância da contratação em face das justificativas formuladas pela área técnica.

MOISÉS DINIZ DE ALMEIDA
Diretor Presidente

ANEXO I - ROTEIRO E DIRETRIZES PARA REALIZAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO (PoC)

1. OBJETIVO

A **Prova de Conceito (PoC)** tem como finalidade avaliar a capacidade técnica e funcional da solução proposta pelo licitante classificado em primeiro lugar, assegurando que a ferramenta atenda plenamente aos requisitos de **omnichannel**, **Inteligência Artificial** e **gestão de atendimento** estabelecidos no Termo de Referência. O procedimento visa reduzir riscos operacionais e garantir a escolha baseada em critérios objetivos e verificáveis.

2. PROCEDIMENTOS E LOGÍSTICA

2.1. Convocação: O licitante será convocado pelo Pregoeiro com antecedência mínima de **05 (cinco) dias úteis**.

2.2. Modalidade: A demonstração poderá ser realizada de **forma remota**, via plataforma de videoconferência (Google Meet, Zoom ou similar), facultando-se o acompanhamento pelos demais licitantes para garantir a transparência.

2.3. Duração: A licitante terá o tempo máximo de **02 (duas) horas** para concluir todas as etapas do roteiro de testes.

2.4. Custos: Todas as despesas com equipe técnica, infraestrutura em nuvem e geração de dados simulados são de **responsabilidade exclusiva do licitante**.

2.5. Dados de Teste: Devem ser utilizados, obrigatoriamente, **dados de caráter fictício**, em estrita observância à LGPD.

3. ROTEIRO DE TESTES E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

A equipe técnica avaliará cada item abaixo, classificando-os como "**Atende**", "**Parcialmente**" ou "**Não Atende**":

Item	Categoria	Requisito a ser Demonstrado	Critério de Sucesso
01	Integração Omnichannel	Centralização de múltiplos canais em tela única	Receber mensagens simultâneas via WhatsApp Business API Oficial, Instagram e Facebook, respondendo-as sem troca de aba ou interface
02	Inteligência Artificial	Interpretação de linguagem natural (IA Generativa)	O robô deve compreender uma dúvida simulada (ex: consulta de boletos) e fornecer a resposta parametrizada sem auxílio humano
03	Transbordo Humano	Transferência assistida e preservação de contexto	Realizar o transbordo da IA para um atendente humano, garantindo que o histórico integral da conversa anterior permaneça visível para o operador
04	Gestão e Protocolo	Rastreabilidade e controle de fluxo	Geração automática de número de protocolo único para a sessão e exibição da posição do usuário na fila de espera
05	Monitoramento e Dashboards	Gestão em tempo real e visualização de dados	Exibir painel administrativo com status dos agentes (online/pausa), volume de interações e indicadores de TMA/TME atualizados instantaneamente
06		Exportação de dados e	Gerar e exportar relatório mensal baseado em Conversas

	Relatórios e Auditoria	métrica de faturamento	Únicas (DAUs) nos formatos .pdf ou .xls
07	Segurança e SaaS	Usabilidade e proteção de dados	Acesso via navegador web com conexão segura (HTTPS) e demonstração de níveis de permissão (Admin vs. Atendente)

4. JULGAMENTO E HOMOLOGAÇÃO

4.1. Aprovação: Será considerado aprovado o licitante que obtiver o conceito "**Atende**" em **100% dos requisitos**.

4.2. Aprovação com Ressalva: Caso a solução possua a funcionalidade, mas apresente falha momentânea de execução, o licitante terá **03 (três) dias úteis** para ajustes e novo teste.

4.3. Reprovação: O não comparecimento ou a falha em requisitos críticos de **IA, WhatsApp API ou Transbordo** resultará na **desclassificação imediata** da proposta.

4.4. Relatório Final: Após os testes, a equipe técnica emitirá um relatório detalhado subsidiando a decisão do Pregoeiro quanto à aceitabilidade da proposta.



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 8FD4-87C4-7DF2-4170

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ RENAN HERBERT MIRANDA BORGES (CPF 030.XXX.XXX-40) em 18/03/2026 12:52:45 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

- ✓ MOISES DINIZ DE ALMEIDA (CPF 471.XXX.XXX-04) em 18/03/2026 18:55:29 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://petrolina.1doc.com.br/verificacao/8FD4-87C4-7DF2-4170>