



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal do Norte de Minas Gerais
Rua Professor Monteiro Fonseca, nº. 216, - Bairro Vila Brasília, Montes Claros/MG, CEP 39400-149
(038) 3218-7300 - <http://www.ifnmg.edu.br>

RECONHECIMENTO E AUTORIZAÇÃO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO

(Lei 14.133/2021)

DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 291/2026

Processo nº 23414.003477/2026-28

Unidade Gestora: IFNMG - REITORIA

1. DO RECONHECIMENTO DA DISPENSA DE LICITAÇÃO

1.1. O Diretor do Departamento de Compras e Licitações, Sr. Ramiro de Freitas Prates, **RECONHECE** a situação de DISPENSA DE LICITAÇÃO, com fundamento no inciso IX do art. 75 da Lei 14.133/2021, conforme Termo de Justificativas Relevantes (SEI nº 2690505), Termo de Referência (SEI nº 2729797) e Despacho SEI nº 2724648.

1.2. **Do Objeto:** Contratação direta do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), visando à prestação de serviços continuados de solução tecnológica integrada de Atendimento ao Cidadão e Comunicação Omnichannel, nos modelos de Software como Serviço (SaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS), conforme detalhamento constante no Termo de Referência (SEI nº 2729797) e na tabela a seguir:

ITEM	Especificação do Componente / Item de Faturamento	Métrica / Unidade de Medida	Quantidade (12 meses)	Valor Unitário	Valor Total
01	CATSER: 27502 - Prestação de serviços continuados de solução tecnológica integrada de Atendimento ao Cidadão e Comunicação Omnichannel, nos modelos de Software como Serviço (SaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS), conforme subitens 1.1 ao 1.13 abaixo especificados	Serviço	01	R\$ 297.019,17	R\$ 297.019,17
1.1	Dialoga - Com Imunidade - Licença Multicanal - Faixa 026 a 100 agentes	Licença por Agente	360	R\$ 224,46	R\$ 80.805,60
1.2	Dialoga - Com Imunidade - AddOn Lic. Colaboração - Faixa 026 a 100 colaboradores	Licença por Colaborador	1.200	R\$ 40,82	R\$ 48.984,00
1.3	Dialoga - Com Imunidade - Consultoria - Orientação de Implementação	Pacote 8 horas	15	R\$ 5.681,60	R\$ 85.224,00

ITEM	Especificação do Componente / Item de Faturamento	Métrica / Unidade de Medida	Quantidade (12 meses)	Valor Unitário	Valor Total
1.4	WhatsApp Com Imunidade - Serviço de Instalação - Setup	Instalação	1	R\$ 1.891,1268	R\$ 1.891,13
1.5	WhatsApp Com Imunidade - Assinatura mensal	Valor mensal	12	R\$ 425,5035	R\$ 5.106,04
1.6	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Marketing	Por mensagem	12.000	R\$ 0,5849	R\$ 7.018,80
1.7	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 0 - de 0 até 250.000	Por mensagem	24.000	R\$ 0,0636	R\$ 1.526,40
1.8	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 0 - de 0 até 500.000	Por mensagem	12.000	R\$ 0,0636	R\$ 763,20
1.9	WhatsApp Com Imunidade - Envio de Mensagem - Modelo	Por mensagem	48.000	R\$ 0,02	R\$ 960,00
1.10	WhatsApp Com Imunidade - Envio de Mensagem - Simples	Por mensagem	600.000	R\$ 0,01	R\$ 6.000,00
1.11	SerproBots - Com Imunidade - Conversações inteligentes - Faixa 1 de 5.001 até 15.000	Por conversação	180.000	R\$ 0,3190	R\$ 57.420,00
1.12	SerproBots - Com Imunidade - Tokens de processamento de IA do modelo GPT-35-TURBO-16K para uso em chatbot	Milheiro	24.000	R\$ 0,0550	R\$ 1.320,00
1.13	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem de Serviço (Janela 24h - Isenta Tarifa Meta)	Por mensagem	600.000	R\$ 0,0000	R\$ 0,00

1.3. A contratação será registrada e publicada no sistema do Portal de Compras do Governo Federal, na situação de Dispensa de Licitação, com amparo na legislação supracitada.

1.4. Justificativa da razão da escolha do fornecedor:

1.4.1. O Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda, criada pela Lei nº 4.516/1964 e regida pela Lei nº 5.615/1970, com o objetivo de modernizar e prestar serviços especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação para o setor público, sendo reconhecida como uma das maiores organizações públicas de TI no mundo.

1.4.2. O SERPRO desenvolve sistemas e soluções governamentais que garantem elevado controle, segurança da informação, soberania estatal das bases de dados e transparência sobre a gestão pública.

1.4.3. Através da parceria oficial entre o SERPRO e a Meta, a empresa posiciona-se como o primeiro Provedor de Soluções WhatsApp Business (Partner Solution Provider - PSP) focado 100% no setor público brasileiro, assegurando a obtenção da conta comercial oficial com o Selo Oficial de Verificação (Selo Azul/OBA) e protegendo os números institucionais contra bloqueios arbitrários.

1.4.4. Nesse sentido, o IFNMG necessita centralizar, padronizar e automatizar o atendimento ao público da Reitoria e do Centro de Educação a Distância (CEAD). Atualmente, a comunicação pulverizada por ramais físicos, e-mails não integrados e linhas móveis pessoais/corporativas sem gestão centralizada sujeita a instituição a vulnerabilidades operacionais, sobrecarga das equipes humanas com chamados repetitivos de rotina (editais, matrículas, suporte ao AVA/Moodle), ausência de indicadores gerenciais (Tempo Médio de Espera e de Atendimento) e riscos iminentes de desconformidade com a LAI (Lei nº 12.527/2011) e LGPD (Lei nº 13.709/2018).

1.4.5. Sendo assim, a contratação da Plataforma do SERPRO resolve integralmente esses gargalos ao prover:

a) Custódia estatal soberana dos dados institucionais na Nuvem de Governo do SERPRO, em conformidade estrita com a LGPD (Lei nº 13.709/2018);

b) Conexão oficial WhatsApp via SERPRO PSP Meta, assegurando o Selo Azul/OBA e imunidade contra banimentos;

c) Automação de até 70% dos atendimentos rotineiros por meio de assistentes virtuais inteligentes (SerproBots) munidos de IA Generativa (GPT-3.5 Turbo 16k);

d) Integração pré-homologada com a plataforma de identidade digital do Governo Federal (gov.br).

1.5. **Justificativa dos preços da contratação:**

1.5.1. Conforme detalhado no Relatório da Pesquisa de Preços (SEI nº 2690493), a proposta do SERPRO apresentou menor valor financeiro frente às alternativas privadas cotadas (SEI nº 2677705, 2677709, 2677711, 2677714 e 2686691).

1.6. **Base Legal:**

Lei 14.133/2021

ART. 75. É DISPENSÁVEL A LICITAÇÃO:

IX - para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado;

1.7. **Contratada:** SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO / CNPJ: 33.683.111/0001-07

1.8. **Valor Total da Contratação:** R\$ 297.019,17 (duzentos e noventa e sete mil, dezenove reais e dezessete centavos)

1.9. Encaminhe-se o presente documento para **AUTORIZAÇÃO** pela autoridade competente, nos termos do art. 72, inciso VIII, da Lei 14133/21.

2. **DA AUTORIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

2.1. Diante dos dados expostos, o(a) ORDENADOR(A) DE DESPESAS, abaixo assinado, **AUTORIZA** a contratação direta do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), visando à prestação de serviços continuados de solução tecnológica integrada de Atendimento ao Cidadão e Comunicação Omnichannel, nos modelos de Software como Serviço (SaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS), fundamentado no inciso IX do art. 75 da Lei 14.133/2021, conforme Termo de Justificativas Relevantes (SEI nº 2690505), Termo de Referência (SEI nº 2729797) e Despacho SEI nº 2724648.

3. **DA EXEQUIBILIDADE DO ATO**

3.1. Objetivando à exequibilidade deste Ato composto, com vistas a torná-lo apto e disponível para produzir seus regulares efeitos, o mesmo é assinado pelas autoridades que procederam ao reconhecimento e à autorização acima.

3.2. **Do Parecer Jurídico**

3.2.1. Submeta-se a parecer jurídico.

3.3. **Da Publicação:**

3.3.1. Publique-se no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP.



Documento assinado eletronicamente por **Ramiro de Freitas Prates, Diretor(a) do Departamento de Compras e Licitações**, em 29/09/2026, às 11:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Joaquina Aparecida Nobre da Silva, Reitor(a)**, em 29/09/2026, às 14:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ifnmg.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2729330** e o código CRC **799D3655**.

Referência: Processo nº 23414.003477/2026-28

SEI nº 2729330