

INST.FED.DE EDUC.,CIÊNC.E TEC.DO NORTE DE MG

Termo de Referência 157/2026

Informações Básicas

Número do artefato UASG	157/2026	158121-INST.FED.DE EDUC.,CIÊNC.E TEC.DO NORTE DE MG	Editado por	RAMIRO DE FREITAS PRATES	Atualizado em	29/09/2026 09:21 (v 0.7)
Status	ASSINADO					

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	291/2026	23414.003477/2026-28

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

MODELO DE TERMO DE REFERÊNCIA
Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021
LICITAÇÃO E CONTRATAÇÃO DIRETA[A1] [A2]

ÓRGÃO OU ENTIDADE PÚBLICA

(Processo Administrativo nº 23414.003477/2026-28)

TERMO DE REFERÊNCIA

1.1. Constitui objeto do presente Termo de Referência a realização de dispensa de licitação em LOTE ÚNICO (adjudicação por Preço Global do Lote), com fundamento no Art. 75, Inciso IX da Lei Federal nº 14.133/2021, para 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).

1.2. A solução engloba centralização de canais digitais de atendimento (WhatsApp Business API, Webchat, E-mail, SMS, Redes Sociais), automação por assistentes virtuais inteligentes (SerproBots com Inteligência Artificial), módulo de colaboração corporativa (Dialoga), canal verificado WhatsApp com Selo Azul (OBA) e 120 horas de consultoria técnica especializada, constituindo solução tecnológica indivisível.

1.3. O detalhamento dos componentes de faturamento que integram o Lote Único da solução, com suas respectivas especificações, métricas, quantitativos e valores estimados para o período inicial de 12 (doze) meses, alinhados rigorosamente ao Ofício SEI nº 10004164179.000132/2026-15 (Proposta Comercial SERPRO IFNMG), é apresentado na tabela a seguir:

Lote / Subitem	Especificação do Componente / Item de Faturamento	CATSER	Métrica / Unidade de Medida	Quantidade (12 meses)	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	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	27502	serviço	01	R\$ 297.019,17	R\$ 297.019,17
1.1	Dialoga - Com Imunidade - Licença Multicanal - Faixa 026 a 100 agentes	27502	Licença por Agente	360	224,4600	80.805,60

1.2	Dialoga - Com Imunidade - AddOn Lic. Colaboração - Faixa 026 a 100 colaboradores	27502	Licença por Colaborador	1.200	40,8200	48.984,00
1.3	Dialoga - Com Imunidade - Consultoria - Orientação de Implementação	27502	Pacote 8 horas	15	5.681,6000	85.224,00
1.4	WhatsApp Com Imunidade - Serviço de Instalação - Setup	27502	Instalação	1	1.891,1268	1.891,13
1.5	WhatsApp Com Imunidade - Assinatura mensal	27502	Valor mensal	12	425,5035	5.106,04
1.6	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Marketing	27502	Por mensagem	12.000	0,5849	7.018,80
1.7	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 0 - de 0 até 250.000	27502	Por mensagem	24.000	0,0636	1.526,40
1.8	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 0 - de 0 até 500.000	27502	Por mensagem	12.000	0,0636	763,20
1.9	WhatsApp Com Imunidade - Envio de Mensagem - Modelo	27502	Por mensagem	48.000	0,0200	960,00
1.10	WhatsApp Com Imunidade - Envio de Mensagem - Simples	27502	Por mensagem	600.000	0,0100	6.000,00
1.11	SerproBots - Com Imunidade - Conversações inteligentes - Faixa 1 de 5.001 até 15.000	27502	Por conversação	180.000	0,3190	57.420,00
1.12	SerproBots - Com Imunidade - Tokens de processamento de IA do modelo GPT-35-TURBO-16K para uso em chatbot	27502	Milheiro	24.000	0,0550	1.320,00
1.13	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem de Serviço (Janela 24h - Isenta Tarifa Meta)	27502	Por mensagem	600.000	0,0000	0,00
TOTAL LOTE 01	VALOR GLOBAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (12 MESES)					R\$ 297.019,17

1.4. Os valores unitários dos componentes obedecem às condições padronizadas de comercialização praticadas pelo SERPRO para entidades da Administração Pública Federal Direta e Autárquica (com imunidade tributária nos termos da legislação vigente).

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se em ser celebrada por dispensa de licitação, com base no Art. 75, Inciso IX da Lei Federal nº 14.133/2021 e suas alterações posteriores.

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. O processo de adesão à prestação de serviços deverá ser celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no Inciso IX, Art. 75, da Lei nº 14.133/2021, que diz: "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". Dessa forma, a aquisição dos serviços prestados por órgãos ou entidades da Administração Pública reside na eficiência, qualidade, sinergia, preço compatível com o mercado e estímulo à economia local.

2.5. 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.

2.6. Necessidade Institucional do IFNMG: 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).

2.7. Solução Escolhida e Vantajosidade Econômica: 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);
- e) Menor valor financeiro frente às alternativas privadas cotadas no Orçamento BRISK4 (SEI nº 2677709), Orçamento Globalbot (SEI nº 2677711) e proposta Zendesk/Tecna.

2.8. Caracterização do Objeto:

- a) O objeto desta contratação não se enquadra como bem de luxo, nos termos do Decreto nº 10.818/2021;
- b) Os serviços contratados são caracterizados como comuns, nos termos do Art. 6º, Inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021, por possuírem padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos pelo mercado e pelo catálogo padronizado da contratada.

2.9. Alinhamento Estratégico e Planejamento:

- a) Previsão no Plano de Contratações Anual (PCA 2026 do IFNMG);
- b) Alinhamento com o Plano Diretor de TI (PDTIC 2024-2026 do IFNMG - Ação P697 / Serviço Omnichannel);
- c) Alinhamento aos Objetivos Estratégicos do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI do IFNMG - Aperfeiçoar a comunicação, acesso e transparência de informações).

2.10. Precedente Governamental: A prática de preços unitários idênticos pelo SERPRO perante a Administração Federal é comprovada pelo Contrato IFSULDEMINAS nº 216/2026 (Documento TR 311/2025 - IFSULDEMINAS - SEI nº 2686692).

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

3.1. Visão Geral da Solução Integrada e Tabela de Subitens de Faturamento

3.1.1. A solução compreende a disponibilização integrada das plataformas Dialoga, WhatsApp Business e SerproBots, nos modelos SaaS e PaaS, e de serviços especializados de orientação de implementação, para atendimento da Reitoria e do Centro de Educação a Distância do IFNMG durante o período inicial de 12 meses.

3.1.2. O lote reúne os 13 componentes de faturamento abaixo. As quantidades expressam a estimativa para 12 meses; a medição observará a unidade de cada componente, a disponibilização das subscrições e o consumo efetivo dos itens variáveis.

Lote / Subitem	Componente / Item de Faturamento	Métrica	Qtd. 12 Meses	Valor Unitário	Valor Total
1.1	Dialoga - Licença Multicanal (Agentes)	Licença/Agente	360	R\$ 224,4600	R\$ 80.805,60
1.2	Dialoga - AddOn Lic. Colaboração	Licença/Colaborador	1.200	R\$ 40,8200	R\$ 48.984,00
1.3	Dialoga - Consultoria de Implementação	Pacote 8 horas	15	R\$ 5.681,6000	R\$ 85.224,00
1.4	WhatsApp - Serviço de Instalação (Setup)	Instalação	1	R\$ 1.891,1268	R\$ 1.891,13
1.5	WhatsApp - Assinatura mensal	Mensalidade	12	R\$ 425,5035	R\$ 5.106,04
1.6	WhatsApp - Mensagem Modelo Marketing	Mensagem	12.000	R\$ 0,5849	R\$ 7.018,80
1.7	WhatsApp - Mensagem Modelo Utilidade	Mensagem	24.000	R\$ 0,0636	R\$ 1.526,40
1.8	WhatsApp - Mensagem Modelo Autenticação	Mensagem	12.000	R\$ 0,0636	R\$ 763,20
1.9	WhatsApp - Envio Mensagem Modelo	Mensagem	48.000	R\$ 0,0200	R\$ 960,00
1.10	WhatsApp - Envio Mensagem Simples	Mensagem	600.000	R\$ 0,0100	R\$ 6.000,00
1.11	SerproBots - Conversações Inteligentes	Conversação	180.000	R\$ 0,3190	R\$ 57.420,00

1.12	SerproBots - Tokens IA GPT-3.5 Turbo 16k	Milheiro	24.000	R\$ 0,0550	R\$ 1.320,00
1.13	WhatsApp - Mensagem Serviço (Janela 24h)	Mensagem	600.000	R\$ 0,0000	R\$ 0,00
TOTAL	VALOR GLOBAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO				R\$ 297.019,17

3.1.3. O valor global é estimativo e não autoriza cobrança integral antecipada nem consumo acima dos limites autorizados. A execução será medida por preços unitários, conforme a seção 8, preservada a contratação integrada do lote.

3.2. Detalhamento Técnico e Funcional dos Componentes por Módulo

3.2.1. Módulo Dialoga (Atendimento Multicanal e Colaboração Corporativa):

a) Subitem 1.1 — Licença Multicanal de Atendentes (360 licenças-mês / 30 licenças simultâneas): Prover painel web único para atendimento humano centralizado nos canais WhatsApp, Webchat, E-mail, SMS e Redes Sociais. Permite roteamento por filas, transferência de chamados, controle de SLA e geração de relatórios de auditoria para a LAI (Lei nº 12.527/2011).

b) Subitem 1.2 — AddOn Licença de Colaboração Corporativa (1.200 licenças-mês / 100 colaboradores): Habilitar a interação interna entre servidores, tutores do CEAD e equipes de retaguarda em ambiente seguro da Nuvem de Governo, permitindo que chamados complexos sejam resolvidos colaborativamente sem consumo de licenças operacionais de atendimento externo.

c) Subitem 1.3 — Consultoria - Orientação de Implementação (15 pacotes de 8h / Total 120h): Prestação de serviços técnicos especializados para arquitetura de fluxos conversacionais, suporte na configuração inicial, homologação do canal WABA, integração com sistemas institucionais e capacitação das equipes operacionais do IFNMG.

3.2.2. Módulo Plataforma WhatsApp Business API (WABA Oficial Meta):

a) Subitem 1.4 — Serviço de Instalação / Setup (1 serviço único): Configuração, ativação e homologação da conta corporativa oficial do IFNMG junto à Meta via Cloud API gerida pelo SERPRO.

b) Subitem 1.5 — Assinatura Mensal WABA (12 mensalidades): Manutenção da conexão oficial corporativa e sustentação do canal verificado com o Selo Oficial de Verificação (Selo Azul/OBA) no WhatsApp, assegurando priorização de tráfego e imunidade contra bloqueios arbitrários.

c) Subitens 1.6, 1.7 e 1.8 — Mensagens Modelo Proativas (Marketing, Utilidade e Autenticação): Repasse das tarifas oficiais cobradas pela Meta para o envio proativo de notificações institucionais fora da janela de 24 horas (ex.: prazos de matrícula, editais, confirmação de segurança/OTP).

d) Subitens 1.9 e 1.10 — Tarifamento Operacional de Infraestrutura SERPRO: Cobrança fixa pelo processamento técnico de mensageria na infraestrutura do SERPRO para mensagens modelo e mensagens simples/serviço.

e) Subitem 1.13 — Mensagens de Serviço (Janela de 24 horas): Mensagens receptivas iniciadas pelo cidadão/estudante, com resposta ilimitada dentro da janela de 24 horas, isentas da tarifa oficial da Meta.

3.2.3. Módulo SerproBots (Automação e Inteligência Artificial Generativa):

a) Subitem 1.11 — Conversações Inteligentes Autônomas (180.000 conversações/ano na Faixa 1): Gestão e curadoria de assistentes virtuais para atendimento robotizado 24x7, realizando a triagem automatizada e respondendo autonomamente a até 70% das dúvidas recorrentes da comunidade acadêmica.

b) Subitem 1.12 — Tokens de Processamento de IA Generativa (24.000 milhares de tokens): Processamento cognitivo avançado via modelo Azure OpenAI GPT-3.5 Turbo 16k e IBM Watson Assistant, garantindo capacidade de interpretação de linguagem natural (PLN) e contextualização sobre regulamentos, editais e procedimentos do IFNMG.

3.3.1. Os subitens 1.10 e 1.13 representam o mesmo volume de mensagens, com componentes distintos de tarifação. O envio de mensagens modelo também combina tarifa da categoria e processamento operacional, respeitadas as gratuidades do item 8.1.

3.3.2. Canais e integrações dependerão da compatibilidade técnica, dos acessos e das permissões necessários. Não estão incluídos desenvolvimento sob encomenda, migração de dados, módulos adicionais de campanhas nem outras modalidades de consultoria. A orientação sobre integrações não equivale à contratação de sua execução integral.

3.4. Ciclo de vida

3.4.1. O ciclo de vida compreende planejamento, configuração, testes, entrada em operação, suporte, acompanhamento do consumo e transição final, conforme as seções 6 a 8. Ao término, deverão ser asseguradas a exportação dos dados institucionais e a desativação dos acessos.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de negócio

4.1.1. Centralizar o atendimento digital, distribuir demandas por setores, preservar o histórico, apoiar a colaboração interna e automatizar dúvidas recorrentes, com possibilidade de atendimento humano.

4.2. Capacitação

4.2.1. Orientar administradores e multiplicadores sobre configuração, gestão e boas práticas, dentro das 120 horas contratadas. As sessões deverão ter conteúdo, participantes, duração e orientações registrados.

4.3. Requisitos legais

4.3.1. Observar a Lei nº 14.133/2021, a IN SGD/ME nº 94/2022, a IN SEGES/ME nº 65/2021, a Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023, a Lei nº 13.709/2018 e as normas de segurança e privacidade aplicáveis ao IFNMG.

4.4. Arquitetura tecnológica

4.4.1. Disponibilizar os serviços em nuvem, por navegador compatível, com perfis individualizados, gestão de acessos e integração entre os módulos contratados. Informar previamente os requisitos de conectividade e as dependências externas.

4.4.2. As integrações com sistemas institucionais, inclusive autenticação gov.br quando aplicável, deverão ter sua viabilidade demonstrada antes da ativação. O processamento externo de IA observará a seção 13.

4.5. Projeto, implantação e prazos

4.5.1. Executar a implantação mediante Ordem de Serviço (OS), com cronograma, responsáveis, dependências e testes definidos no plano de trabalho. A disponibilização observará os prazos da seção 6.

4.6. Manutenção e suporte

4.6.1. Manter os serviços durante a vigência, com atualizações, correções e suporte técnico. Os chamados deverão ser rastreáveis e os resultados aferidos pelos níveis de serviço da seção 8.

4.7. Segurança e privacidade

4.7.1. Manter sigilo, controle de acesso, proteção das comunicações, registros de operações, recuperação de dados e tratamento de incidentes. O acesso a dados institucionais ficará restrito às pessoas autorizadas e às finalidades da execução.

4.8. Requisitos sociais, ambientais e culturais

4.8.1. Utilizar português claro no atendimento e nas orientações, observar acessibilidade e tratamento respeitoso e priorizar documentos eletrônicos e atividades remotas. As barreiras de acesso identificadas nos testes deverão ser registradas e tratadas.

4.9. Experiência profissional e equipe

4.9.1. Disponibilizar profissionais aptos à sustentação dos serviços e à consultoria. Não se exige dedicação exclusiva de mão de obra nem formação acadêmica específica da equipe.

4.9.2. Comprovar autorização para prover a integração oficial WhatsApp e prestar suporte à habilitação e à verificação da conta institucional.

4.10. Metodologia de trabalho

4.10.1. Formalizar demandas por OS e registrar entregas, ocorrências e decisões em relatórios, atas e comunicações institucionais. A execução será acompanhada pelo preposto e pela fiscalização do IFNMG.

4.11. Subcontratação

4.11.1. Não será admitida transferência integral do objeto. A subcontratação parcial dependerá de autorização prévia do IFNMG. Provedores tecnológicos e suboperadores deverão ser identificados, mantendo-se a responsabilidade do SERPRO pela execução contratada.

4.12. Garantia e aceitação

4.12.1. Não se exigem amostra física nem garantia de execução contratual, considerando a prestação continuada por empresa pública federal e o pagamento após medição. Permanecem obrigatórios os testes de aceitação e a correção de falhas sem custo adicional.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. Designar Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante, com seus substitutos, para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato.

5.1.2. Encaminhar formalmente as demandas por Ordem de Serviço, com indicação das atividades, quantitativos, prazos e responsáveis, conforme este Termo de Referência.

5.1.3. Receber os serviços em conformidade com as condições contratadas, mediante inspeções, testes e termos de recebimento.

5.1.4. Aplicar as sanções administrativas e contratuais cabíveis, por meio da autoridade competente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

5.1.5. Liquidar a despesa e efetuar o pagamento pelos serviços aceitos, dentro dos prazos estabelecidos.

5.1.6. Comunicar à CONTRATADA as ocorrências relacionadas à execução, indicando as correções necessárias e os respectivos prazos.

5.1.7. Definir e acompanhar os quantitativos autorizados, os limites de consumo e os níveis de serviço, conforme as seções 3 e 8, sem autorizar despesas sem cobertura contratual e orçamentária.

5.1.8. Assegurar à Administração os direitos sobre os dados institucionais e os artefatos produzidos especificamente para o IFNMG, incluindo documentação, fluxos e bases de conhecimento. Eventuais exceções deverão ser justificadas, preservados os direitos sobre softwares e tecnologias preexistentes, conforme o item 13.2.

5.1.9. Disponibilizar conectividade, equipamentos, informações e acessos sob sua responsabilidade, inclusive os necessários à habilitação da conta institucional do WhatsApp.

5.1.10. Designar administradores, atendentes e curadores; aprovar conteúdos e fluxos; manter atualizadas as informações institucionais e participar das orientações de implementação.

5.1.11. Definir as finalidades do tratamento de dados pessoais e aprovar os fluxos de tratamento e transferência, conforme a seção 13.

5.1.12. Planejar a continuidade do atendimento e conferir os dados e a documentação entregues na transição contratual.

5.2. São obrigações da CONTRATADA :

5.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la perante a CONTRATANTE e a responder pelo acompanhamento da execução contratual.

5.2.2. Atender às orientações e exigências da equipe de fiscalização relacionadas ao objeto, prestando os esclarecimentos e realizando as correções nos prazos fixados.

5.2.3. Reparar os danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros em decorrência da execução contratual. A fiscalização ou o acompanhamento pela CONTRATANTE não exclui nem reduz essa responsabilidade.

5.2.4. Disponibilizar os meios e as evidências necessários à fiscalização, incluindo acesso aos relatórios de consumo, disponibilidade, chamados e entregas. Cumprir as determinações de suspensão total ou parcial emitidas pela autoridade competente, quando motivadas.

5.2.5. Manter, durante toda a execução, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.

5.2.6. Disponibilizar profissionais habilitados, treinados e qualificados para a sustentação dos serviços e a orientação de implementação, sem exigência de dedicação exclusiva.

5.2.7. Manter os componentes, as capacidades autorizadas e os níveis de serviço previstos neste Termo de Referência, com suporte, atualizações e correção de falhas.

5.2.8. Assegurar à CONTRATANTE o acesso e a entrega dos dados institucionais e ceder, quando aplicável, os direitos sobre os artefatos produzidos especificamente para o IFNMG, conforme os itens 5.1.8 e 13.2.

5.2.9. Executar a transição contratual, com exportação de dados, entrega da documentação, apoio à conferência e desativação de acessos, nos termos do item 6.4.

5.2.10. Disponibilizar e configurar os serviços nos prazos contratados e executar as 120 horas de orientação de implementação conforme as ordens de serviço e o plano de trabalho, com registro das atividades e entregas.

5.2.11. Manter a integração oficial WhatsApp, apoiar a habilitação e a solicitação de verificação da conta e tratar as ocorrências do canal, observadas as regras da Meta.

- 5.2.12. Fornecer relatórios mensais com quantitativos, preços unitários, gratuidades, descontos e saldos. Configurar os limites de gasto disponíveis e comunicar risco de esgotamento dos quantitativos, sem ampliar o consumo autorizado por iniciativa própria.
- 5.2.13. Manter canal de suporte com registro e acompanhamento de chamados e comunicar falhas, impedimentos e manutenções que afetem a execução.
- 5.2.14. Proteger os dados, manter sigilo, identificar provedores e suboperadores e comunicar incidentes sem demora injustificada, conforme a seção 13.
- 5.2.15. Corrigir, sem custo adicional, serviços e cobranças em desacordo com as condições contratadas, sem prejuízo dos descontos e das sanções cabíveis.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Início e implantação

- 6.1.1. A execução começará após a eficácia do contrato e o recebimento da Ordem de Serviço (OS). A reunião inicial ocorrerá em até 15 dias úteis da contratação e definirá cronograma, acessos, contas, responsáveis, consultoria e testes.
- 6.1.2. As subscrições serão disponibilizadas em até 30 dias corridos do recebimento da OS, admitida prorrogação excepcional por igual período, mediante justificativa prévia e autorização do IFNMG. A habilitação das contas SerproBots tem previsão operacional de aproximadamente cinco dias úteis após o fornecimento dos dados necessários.
- 6.1.3. A configuração do WhatsApp dependerá das informações e permissões da conta institucional e das etapas de validação da Meta. Impedimentos deverão ser registrados, com responsável e medida de solução, sem prorrogação automática dos prazos.

6.2. Local e horário da prestação dos serviços

- 6.2.1. Os serviços serão prestados remotamente, em ambiente de nuvem, para utilização pela Reitoria, Campis e pelo CEAD do IFNMG. A OS identificará a unidade atendida e, quando necessário, seu endereço, sem pressupor atendimento presencial.
- 6.2.2. As plataformas operarão 24 horas por dia, sete dias por semana, observados os níveis de serviço e as hipóteses de indisponibilidade da seção 8. Reuniões e sessões de orientação serão agendadas em dias úteis, em horário acordado entre as partes, considerando o horário de Brasília.

6.3. Consultoria, transferência de conhecimento e operação

- 6.3.1. A orientação de implementação compreenderá 15 pacotes de 8 horas, totalizando 120 horas, acionados conforme o plano de trabalho e as ordens de serviço.
- 6.3.2. A transferência de conhecimento ocorrerá por sessões remotas com administradores e multiplicadores, orientações práticas e entrega de documentação sobre configuração, gestão e boas práticas dos componentes contratados. Cada sessão terá registro de conteúdo, participantes, duração e materiais disponibilizados.
- 6.3.3. A operação compreenderá suporte, manutenção, acompanhamento de desempenho e controle de consumo. O SERPRO manterá canal de chamados com protocolo, módulo afetado, descrição, criticidade, horários e solução registrada.

6.4. Procedimentos de transição e finalização do contrato

- 6.4.1. A CONTRATANTE iniciará a avaliação de continuidade com antecedência suficiente para obter, em caso de prorrogação, a anuência da CONTRATADA ao menos 60 dias corridos antes do término. A anuência não dispensa as demais condições legais nem a formalização dentro da vigência.
- 6.4.2. O planejamento da transição começará com antecedência mínima de 60 dias do término e indicará dados, formatos de exportação, responsáveis, prazos e medidas para continuidade do atendimento.
- 6.4.3. O encerramento compreenderá entrega e conferência dos dados e da documentação, acerto dos serviços prestados, revogação de acessos e eliminação de dados após confirmação de recebimento pelo IFNMG, ressalvadas as obrigações legais de guarda.

6.5. Materiais a serem disponibilizados

- 6.5.1. Não se aplica o fornecimento de materiais físicos nesta contratação. O SERPRO disponibilizará os recursos tecnológicos e a documentação necessários à prestação dos serviços. O IFNMG fornecerá os equipamentos e a conectividade de seus usuários.

6.6. Garantia dos serviços

6.6.1. Durante a vigência, a CONTRATADA deverá manter o funcionamento dos componentes contratados e corrigir, sem custo adicional, falhas e desconformidades sob sua responsabilidade, observados os níveis de serviço da seção 8.

6.6.2. O recebimento dos serviços não afasta a responsabilidade por vícios ou danos, nem as garantias legais cabíveis, inclusive as da Lei nº 8.078/1990 quando aplicáveis à relação contratual. Essa obrigação não se confunde com a garantia de execução dispensada no item 4.12.

6.7. Quantidade de serviços para comparação e controle

6.7.1. Cada OS conterá os componentes, os volumes demandados, a unidade atendida, os prazos e os critérios de aceite, respeitados os quantitativos da tabela do item 1.3.

6.7.2. A fiscalização comparará os quantitativos autorizados, disponibilizados e consumidos com os relatórios de execução. Não se estabelece consumo mínimo obrigatório para mensagens, conversações e tokens; licenças e assinaturas observarão a disponibilização autorizada e as regras da seção 8.

6.7.3. Serviços adicionais e aumentos de quantitativos dependerão de autorização e cobertura contratual e orçamentária prévias.

6.8. Mecanismos formais de comunicação

6.8.1. São mecanismos formais de comunicação entre as partes:

I) Ordem de Serviço;

II) Ata de reunião;

III) Ofício e demais documentos registrados no SEI;

IV) Sistema de abertura e acompanhamento de chamados;

V) E-mail institucional.

6.8.2. As comunicações que envolvam alterações de escopo, prazos, valores ou decisões da fiscalização deverão ser juntadas ao processo administrativo. Mensagens operacionais não substituem autorização formal.

6.9. Manutenção de sigilo e normas de segurança

6.9.1. A CONTRATADA manterá sigilo sobre os dados e as informações a que tiver acesso na execução, independentemente de sua classificação. É vedada a divulgação, reprodução ou utilização para finalidade alheia ao contrato, ressalvadas as hipóteses legalmente autorizadas.

6.9.2. As obrigações de sigilo alcançarão empregados, prepostos e suboperadores e permanecerão após o encerramento. O tratamento de dados, os acessos e a comunicação de incidentes observarão a seção 13 e as normas de segurança aplicáveis ao IFNMG.

6.10. Vigência e prorrogação

6.10.1. A vigência inicial será de 12 meses, contados da última assinatura contratual.

6.10.2. Admite-se prorrogação sucessiva, respeitado o limite total de dez anos, desde que prevista no instrumento contratual, demonstradas a vantajosidade e a disponibilidade orçamentária e obtidas a anuência da CONTRATADA e a autorização competente, observados os arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Critérios de aceitação

7.1.1. A aceitação compreenderá a disponibilização dos componentes contratados, a entrada em operação, o suporte técnico, a entrega da documentação e a realização das orientações de implementação previstas nas ordens de serviço.

7.1.2. O recebimento dependerá dos testes e inspeções do item 7.2 e da comprovação de conformidade com os quantitativos e níveis de serviço. A medição e os prazos de recebimento observarão a seção 8.

7.2. Procedimentos de testes e inspeções

7.2.1. A fiscalização verificará os perfis de acesso, a disponibilidade dos módulos, o envio e recebimento de mensagens, as filas, a transferência ao atendente, a publicação dos chatbots e os relatórios de consumo.

7.2.2. As atividades de consultoria serão verificadas pelos registros de horas, participantes, orientações e entregas. Os resultados dos testes e as desconformidades serão documentados, com indicação das correções necessárias.

7.3. Condições gerais de acompanhamento

7.3.1. As partes executarão o contrato conforme as condições pactuadas, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.3.2. Impedimentos, ordens de paralisação ou suspensão serão registrados nos autos. Nas hipóteses do art. 115, § 5º, da Lei nº 14.133/2021, o cronograma será prorrogado pelo período correspondente, mediante apostila. O registro não afasta a apuração de responsabilidade nem autoriza cobrança de serviços não prestados.

7.3.3. As comunicações observarão o item 6.8. O IFNMG poderá convocar o preposto para adoção de providências imediatas relacionadas à execução.

7.4. Preposto

7.4.1. A CONTRATADA designará formalmente seu preposto antes do início dos serviços, indicando contatos, poderes e deveres. Eventual substituição será comunicada à CONTRATANTE, sem interrupção do acompanhamento contratual.

7.5. Reunião inicial

7.5.1. Após a assinatura e a designação do Gestor e dos Fiscais, será realizada reunião inicial em até 15 dias úteis da contratação, conforme o item 6.1.1.

7.5.2. A reunião tratará do cronograma de implantação, dos acessos, das responsabilidades, das ordens de serviço, dos limites de consumo, dos critérios de aceite e das rotinas de comunicação e faturamento. As decisões serão registradas em ata.

7.6. Rotinas de fiscalização

7.6.1. A execução será acompanhada pelo Gestor e pelos Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante, ou seus substitutos, conforme a IN SGD/ME nº 94/2022 e o Decreto nº 11.246/2022.

7.6.2. A fiscalização registrará ocorrências, notificará desconformidades e acompanhará sua correção. As situações que ultrapassem sua competência serão encaminhadas ao Gestor, sem reduzir a responsabilidade da CONTRATADA.

7.7. Fiscalização técnica

7.7.1. O Fiscal Técnico acompanhará funcionalidades, disponibilidade, consumo, suporte e entregas de consultoria, verificando o cumprimento das condições contratadas.

7.7.2. Registrará falhas e evidências no histórico de execução, notificará a CONTRATADA e fixará prazo de correção compatível com a gravidade e os níveis de serviço.

7.7.3. Conferirá os relatórios de medição e apurará os descontos por nível de serviço e as glosas técnicas, encaminhando a memória de cálculo ao Gestor.

7.7.4. Comunicará imediatamente riscos de interrupção, descumprimento de prazos e esgotamento de quantitativos, bem como situações que exijam decisão superior.

7.7.5. Participará do recebimento provisório e informará, em tempo hábil, as necessidades técnicas de continuidade ou transição do serviço.

7.8. Fiscalização requisitante

7.8.1. O Fiscal Requisitante avaliará o atendimento das necessidades da Reitoria e do CEAD, participará dos testes funcionais e verificará a adequação dos fluxos e das entregas às demandas autorizadas.

7.8.2. Participará, com o Fiscal Técnico, do recebimento provisório e da avaliação da qualidade dos serviços, registrando desconformidades e necessidades de ajuste.

7.9. Fiscalização administrativa

7.9.1. O Fiscal Administrativo verificará a manutenção das condições de habilitação e acompanhará empenhos, cobranças, pagamentos, glosas e a formalização de apostilas e termos aditivos.

7.9.2. Conferirá os documentos de cobrança e sua correspondência com os valores apurados pela fiscalização, solicitando os comprovantes e as correções necessários.

7.9.3. Registrará descumprimentos administrativos e comunicará ao Gestor as situações que comprometam a liquidação, o pagamento ou a continuidade contratual.

7.10. Gestor do contrato

- 7.10.1. Coordenar a fiscalização e manter atualizado o histórico de execução, com ordens de serviço, atas, ocorrências, medições, alterações e prorrogações.
- 7.10.2. Acompanhar as providências adotadas pelos fiscais e encaminhar à autoridade competente as questões que ultrapassem suas atribuições.
- 7.10.3. Acompanhar habilitação, vigência, saldos e disponibilidade orçamentária, promovendo tempestivamente as providências de continuidade ou encerramento.
- 7.10.4. Coordenar a atualização da matriz de gerenciamento de riscos e registrar os problemas que afetem a execução ou o fluxo de pagamento.
- 7.10.5. Consolidar a avaliação de desempenho e realizar o recebimento definitivo com base nos registros dos fiscais, nos critérios de aceitação e nos níveis de serviço.
- 7.10.6. Encaminhar ao setor competente os documentos para liquidação e pagamento, confirmando a correspondência entre o valor cobrado e o valor aceito pela fiscalização.
- 7.10.7. Promover o encaminhamento das ocorrências que possam ensejar sanções para apuração pela autoridade competente, assegurados os procedimentos da seção 9.
- 7.10.8. Elaborar relatório final sobre os resultados alcançados, as pendências e as medidas de melhoria, acompanhando a entrega dos dados e da documentação na transição.
- 7.10.9. Receber e encaminhar prontamente denúncias de discriminação, violência, assédio ou descumprimento de obrigações trabalhistas relacionadas à execução contratual.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. Medição por componente

- 8.1.1. A medição será mensal, com discriminação de componente, unidade, quantidade, preço, descontos e saldo. Dialoga e SerproBots utilizarão no período; WhatsApp utilizará o mês civil.
- 8.1.2. Licenças e assinaturas serão medidas pela disponibilização autorizada; mensagens, conversações e tokens, pelo consumo comprovado. O setup será pago uma única vez, após aceitação, e a consultoria por pacotes executados e aceitos.
- 8.1.3. A assinatura WhatsApp terá início após a conclusão do setup ou após 60 dias do início de sua execução, o que ocorrer primeiro. O relatório deverá registrar o marco e eventuais impedimentos. Atrasos imputáveis à contratada serão considerados pela fiscalização na apuração dos valores devidos.
- 8.1.4. Mensagens de serviço e modelos de utilidade enviados na janela de 24 horas terão tarifa Meta zero, permanecendo o custo operacional. Outras gratuidades efetivamente aplicáveis, inclusive de pontos de entrada gratuitos, deverão ser identificadas e refletidas no faturamento.
- 8.1.5. Os relatórios distinguirão conversações, mensagens e tokens. Não será admitida cobrança de franquia ou componente adicional sem previsão contratual e autorização. O consumo de IA terá limite mensal configurado e acompanhamento do saldo anual.

8.2. Testes e aceitação

- 8.2.1. A fiscalização verificará acessos e perfis, envio e recebimento de mensagens, filas, transferência ao atendente, publicação de chatbots, histórico, relatórios e documentação da consultoria.
- 8.2.2. O aceite dependerá da comprovação da entrega e da conformidade dos quantitativos e funcionalidades. Falhas serão registradas e corrigidas sem custo adicional; a emissão de cobrança não substitui o recebimento administrativo.

8.3. Níveis de serviço

- 8.3.1. A disponibilidade será aferida por módulo e período de faturamento, pela fórmula ****DISP = 100 × (TDC – TIA) / TDC****, em que TDC é o tempo de disponibilidade contratada e TIA o tempo de indisponibilidade computável, na mesma unidade.
- 8.3.2. Serão aplicados os seguintes descontos sobre o valor mensal do módulo afetado:

Módulo	Disponibilidade no período	Desconto
Dialoga	Igual ou superior a 93%	0%

Dialoga	De 90% a menos de 93%	0,5%
Dialoga	De 88% a menos de 90%	1%
Dialoga	Inferior a 88%	1,5%
WhatsApp Business	Igual ou superior a 98%	0%
WhatsApp Business	De 95% a menos de 98%	0,5%
WhatsApp Business	De 93% a menos de 95%	1%
WhatsApp Business	Inferior a 93%	1,5%
SerproBots	Igual ou superior a 95%	0%
SerproBots	Superior a 90% e inferior a 95%	2%
SerproBots	Igual ou inferior a 90%	3%

8.3.3. No SerproBots, o tempo de restauração será contado entre o início da indisponibilidade e a recuperação do serviço, excluídas paradas programadas. A meta será de duas horas corridas, com descontos por ocorrência, acumulados sobre o valor mensal do módulo:

Tempo de restauração	Desconto
Até 2 horas	0%
Acima de 2 até 7 horas	0,3%
Acima de 7 até 8 horas	0,5%
Acima de 8 até 9 horas	1%
Acima de 9 horas	1,5%

8.3.4. Paradas previamente comunicadas, manutenções programadas dos sistemas estruturantes, caso fortuito, força maior e eventos atribuíveis ao IFNMG ou a terceiros poderão ser excluídos quando comprovados e enquadrados nas hipóteses contratuais. O relatório identificará duração, causa e fundamento de cada exclusão.

8.4. Recebimento, liquidação e pagamento

8.4.1. O recebimento provisório ocorrerá em até cinco dias úteis da comunicação da parcela acompanhada das evidências. O definitivo ocorrerá em até dez dias úteis do recebimento provisório, mediante avaliação da fiscalização e termo de aceite.

8.4.2. A liquidação ocorrerá em até dez dias úteis do recebimento da nota fiscal ou documento equivalente, prorrogáveis por igual período nas hipóteses da IN SEGES/ME nº 77/2022. O pagamento ocorrerá em até dez dias úteis da liquidação, observada a ordem cronológica.

8.4.3. A cobrança conterà identificação do contrato, período, componentes, quantidades, valores e retenções. Erros que impeçam a liquidação serão comunicados para correção, com reinício do prazo após regularização. A parcela incontroversa será processada separadamente.

8.4.4. O pagamento será realizado por ordem bancária, com retenções legais e verificação da regularidade fiscal e trabalhista. Irregularidades serão notificadas para saneamento, sem retenção automática de pagamento por serviço efetivamente prestado.

8.4.5. Não haverá pagamento antecipado. No atraso de pagamento imputável ao IFNMG, os valores devidos serão atualizados pelo INPC, proporcionalmente ao período entre o vencimento e o efetivo pagamento.

8.5. Reajuste

8.5.1. Os preços serão reajustados pelo Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI), após o interregno mínimo de um ano, com data-base vinculada à data do orçamento estimado e identificada no contrato.

8.5.2. Alterações de tarifas externas ou pedidos de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro dependerão de demonstração, análise e formalização, sem alteração automática dos preços faturados.

9. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

9.1. Serão glosados valores relativos a serviços não executados, não aceitos ou medidos acima do autorizado. Os descontos por nível de serviço observarão o item 8.3, com memória de cálculo e sem duplicidade pelo mesmo fundamento.

9.2. A inexecução parcial ou total, o atraso injustificado, a falsidade documental, a fraude e as demais infrações do art. 155 da Lei nº 14.133/2021 sujeitam a contratada a advertência, multa, impedimento de licitar e contratar ou declaração de inidoneidade, conforme a hipótese legal e a gravidade.

9.3. Aplicam-se os seguintes critérios de multa:

- a) Mora: 1% por dia de atraso injustificado sobre a parcela inadimplida, limitado a 15 dias.
- b) Inexecução parcial sem grave dano: de 1% a 5% do valor contratual.
- c) Inexecução parcial com grave dano ou retardamento injustificado que justifique multa compensatória: de 5% a 10% do valor contratual.
- d) Inexecução total: de 10% a 30% do valor contratual.

9.4. A dosimetria considerará gravidade, danos, circunstâncias e limites legais. A aplicação dependerá de processo administrativo, contraditório e ampla defesa, assegurado prazo de 15 dias úteis para defesa da multa.

9.5. A multa compensatória substituirá a moratória quando ambas decorrerem da mesma inexecução, sem dupla penalização. Permanecem a reparação integral dos danos e as demais sanções legalmente cabíveis.

9.6. Multas definitivas poderão ser descontadas dos créditos devidos ou cobradas administrativamente. Os registros no SICAF e nos cadastros legais serão realizados pela autoridade competente.

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

10.1. O SERPRO será contratado por dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021, mediante demonstração da pertinência do objeto às suas finalidades de criação e da compatibilidade dos preços com o mercado.

10.2. O serviço é contínuo, sem dedicação exclusiva de mão de obra, em lote único e regime de empreitada por preço unitário. O valor global consolida a estimativa de consumo e não altera a medição individual.

10.3. A habilitação compreenderá representação e constituição jurídica, regularidade fiscal, social e trabalhista.

10.4. A contratação dependerá da instrução processual, da justificativa de escolha e de preço, da análise jurídica e da autorização competente. O instrumento contratual deverá reproduzir as condições de escopo, medição e execução aprovadas pelo IFNMG.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O valor estimado para 12 meses é de R\$ 297.019,17, conforme os preços e quantitativos da tabela do item 1.3, distribuídos em R\$ 215.013,60 para Dialoga e consultoria, R\$ 23.265,57 para WhatsApp Business e R\$ 58.740,00 para SerproBots e processamento de IA.

11.2. A pesquisa de preços considera SERPRO, BRISK4, Globalbot, Zendesk/Tecna e BKTech/Rocket.Chat. A cesta válida reúne as quatro primeiras soluções, equalizadas para 12 meses. O preço da BKTech/Rocket.Chat permanece registrado na série, mas é excluído do cálculo por valor excessivamente elevado em relação às demais cotações.

11.3. A memória de cálculo e a justificativa da compatibilidade dos preços integrarão a instrução processual. O valor estimado compreende os componentes contratados e seus encargos, sem inclusão automática de serviços adicionais.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

No momento, o IFNMG não dispõe de dotação orçamentária para custear a despesa proposta. A dotação orçamentária e a comprovação da disponibilidade dos recursos serão providenciadas antes da formalização da contratação.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. Proteção de dados

13.1.1. O IFNMG atuará como controlador e o SERPRO como operador no tratamento realizado em nome da instituição. Os dados serão utilizados apenas para as finalidades autorizadas, com sigilo, acesso rastreável e atendimento aos direitos dos titulares.

13.1.2. O SERPRO identificará provedores e suboperadores, locais de processamento, dados compartilhados e prazos de retenção. Eventual transferência internacional dependerá de mecanismo válido e das medidas de proteção exigidas pela LGPD e pela regulamentação da ANPD.

13.1.3. O processamento de IA poderá envolver nuvens externas e armazenamento temporário fora do Brasil. Antes da ativação, deverão ser documentados os fluxos, os destinatários, além de eventual uso das interações para aprendizado. Nenhum uso para treinamento ficará autorizado apenas pela contratação.

13.1.4. Até a validação desses fluxos pelo IFNMG, a IA utilizará conteúdos públicos, com controles para evitar o envio de dados pessoais ou sigilosos. O atendimento automatizado será identificado e permitirá encaminhamento humano.

13.1.5. O SERPRO comunicará incidentes ao IFNMG sem demora injustificada, com informações sobre impacto, dados afetados, contenção e recuperação, em tempo hábil para as comunicações legais aos titulares e à ANPD.

13.2. Dados institucionais e encerramento

13.2.1. Os dados e conteúdos institucionais e os produtos elaborados especificamente para o IFNMG permanecerão disponíveis à Administração. A subscrição não transfere a propriedade dos softwares e tecnologias preexistentes.

13.2.2. A devolução dos dados ocorrerá em formato interoperável acordado no plano de transição. A eliminação dependerá da confirmação de recebimento pelo IFNMG, ressalvadas as hipóteses legais de guarda.

13.3. Formalização e publicidade

13.3.1. As alterações contratuais serão formalizadas pela autoridade competente. As partes observarão as normas de integridade, proteção de dados e publicidade dos contratos e aditamentos.

14. Responsáveis

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

LUIS HENRIQUE GONCALVES DE AGUIAR

Membro da comissão de contratação

RAMIRO DE FREITAS PRATES

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 29/09/2026 às 09:21:02.