TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para implantação e locação mensal de sistema informatizado de automação de mensagens via WhatsApp, integrado à Inteligência Artificial, permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores, triagem automatizada por chatbot, além do recebimento e envio de mensagens e avisos de interesse público da Secretaria Municipal de Saúde de Indaial.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação encontra fundamento na necessidade de modernização dos canais de atendimento da Secretaria Municipal de Saúde, visando conferir maior celeridade, eficiência e padronização na comunicação com os usuários da rede municipal. A medida assegura a observância aos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, previstos no art. 37, caput, da Constituição Federal de 1988.

2.2. Sob o aspecto jurídico-administrativo, a contratação observa o regime instituído pela Lei Federal nº 14.133/2021 e pelo Decreto Municipal nº 1.225/2025, especialmente as disposições relativas à fase preparatória do processo licitatório, prevista no art. 18 da Lei nº 14.133/2021, a qual deve ser orientada pelo planejamento e contemplar as considerações técnicas, mercadológicas e de gestão que interfiram na contratação.

2.3. A definição do objeto por meio de Termo de Referência encontra amparo no art. 6º, inciso XXIII, e no art. 18, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021, enquanto o Documento de Formalização da Demanda e o Estudo Técnico Preliminar subsidiam a demonstração da necessidade administrativa e da solução mais adequada ao atendimento do interesse público.

2.4. A escolha da modalidade pregão decorre do enquadramento do objeto como serviço comum, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei Federal nº 14.133/2021, por se tratar de serviço cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital, sendo o pregão a modalidade aplicável para a contratação de bens e serviços comuns, conforme art. 6º, inciso XLI, do mesmo diploma legal.

2.5. O critério de julgamento adotado será o de menor preço, com fundamento no art. 33, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021, por se mostrar o mais adequado à

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 21/10/2026 11:15 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE: https://c.ipm.com.br/pab0a14082ad6b

seleção da proposta mais vantajosa para a Administração em contratação cujas especificações técnicas podem ser previamente delimitadas de forma objetiva.

2.6. A fase preparatória também compreende, nos termos do art. 18 da Lei Federal nº 14.133/2021, a definição das condições de execução e pagamento, a elaboração do orçamento estimado, do edital e da minuta contratual, a indicação da modalidade de licitação, do critério de julgamento, do modo de disputa e das demais condições necessárias à adequada instrução do certame.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. A alternativa selecionada como a mais adequada e vantajosa para a Administração é a contratação de serviço de locação mensal de sistema informatizado de automação de mensagens via WhatsApp (API Oficial), focado na gestão de saúde pública municipal, contemplando módulo de Inteligência Artificial nativo para triagem em linguagem natural, gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores, criação de grupos temáticos para campanhas de saúde, encurtador de links institucional e módulo integrado de assinatura eletrônica para o envio de documentos, bem como os serviços de implantação, treinamento e suporte técnico contínuo.

3.2. Por se tratar da aquisição de serviços comuns, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital por meio de especificações usuais de mercado, a seleção da proposta será realizada por meio da modalidade Pregão, em sua forma Eletrônica, adotando-se o critério de julgamento de Menor Preço, em estrita observância ao art. 6º, XLI, e art. 28, I, c/c o art. 33, I, da Lei Federal nº 14.133/2021, bem como ao regulamento do Decreto Municipal nº 1.225/2025 de Indaial/SC.

3.3. A escolha pelo meio eletrônico assegura ampla competitividade, transparência, celeridade processual e a obtenção da proposta economicamente mais vantajosa para o município, atendendo plenamente aos princípios da eficiência e da economicidade que regem as contratações públicas.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. **Dos requisitos mínimos do serviço contratado:**

4.1.1. Plataforma web responsiva, sob protocolo HTTPS, em servidores de aplicação e banco de dados criptografados, em Data Center padrão Tier 3 estabelecido em território nacional, SLA de 99,9% na infraestrutura, certificado ISO 27001.

4.1.2. Garantia de SLA (acordo de nível de serviço) de 99,5% de disponibilidade, com acompanhamento público de uptime.

4.1.3. Operacionalização de cópia de segurança (backup) da base de dados, por parte da CONTRATADA, com frequência diária e retenções dos últimos 30 (trinta) dias e mensais dos últimos 12 (doze) meses, contendo o histórico de conversas e atendimentos.

4.1.4. Servidor padrão S3 para armazenamento de documentos em bucket exclusivo de 1 (um) terabyte de espaço.

4.1.5. Log de registros com acessos à plataforma contendo identificação do usuário, IP e data/hora.

4.1.6. Permitir anexar arquivos nos formatos: jpg, png, docx, xlsx, pdf, mp3, mp4, aac, 3gpp e webp.

4.1.7. Interação com CRM externo ou ferramenta de preferência, através de webservices.

4.2. **Funcionalidades Gerais:**

4.2.1. **Mensageria Whatsapp**

4.2.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo, os seguintes volumes mensais de mensagens via Whatsapp, por categoria:

4.2.1.1.1. Categoria Serviço: 20.000 (vinte mil) mensagens/mês;

4.2.1.1.2. Categoria Utilidade: 1.000 (mil) mensagens/mês;

4.2.1.1.3. Categoria Marketing: 1.000 (mil) mensagens/mês.

4.2.2. **Permissões do Administrador**

4.2.2.1. O operador Administrador terá acesso irrestrito a todas as funcionalidades, com permissão para realizar o cadastramento de outros operadores, níveis de acesso, cadastro de setores, customização de chatbot, definição de feriados e demais configurações.

4.2.3. **Perfil de Usuários:**

4.2.3.1. Atendente: permissão para realizar atendimento online no setor em que estiver atribuído, dentro do expediente configurado.

4.2.3.2. Gerente de Setor: permissão para gerenciar os atendentes sob sua responsabilidade e realizar configuração de eventuais suspensões temporárias de atendimento.

4.2.3.3. Disparador: operador com permissão para gestão de grupos temáticos, através do envio de mensagens de texto, imagem, arquivo ou links.

4.2.3.4. Referenciado: operador com permissão para receber mensagens redirecionadas diretamente para outro aparelho celular.

4.2.4. **Permissões para o Cidadão**

4.2.4.1. Permissão para interagir com o chatbot e acessar informações que forem disponibilizados no menu de atendimento.

4.2.4.2. Permissão para solicitar atendimento e ser atendido em determinado setor, dentro do horário de expediente (checktime).

4.2.4.3. Permissão para enviar mensagens para determinado setor, 24 horas por dia, mesmo que fora do horário de expediente.

4.2.4.4. Permissão para atribuir notas de 1 a 10 para avaliar a qualidade do atendimento, na metodologia NPS.

4.2.4.5. Permissão para participar de pesquisas e enquetes.

4.2.4.6. Permissão para adentrar em grupos temáticos e receber notícias, campanhas e divulgações diversas.

4.2.4.7. Permissão de acionar o funcionamento da Inteligência Artificial (I.A.) para orientações diversas com base nas informações contidas na Carta de Serviço da Poder Público Municipal.

4.3. **Funcionalidades Específicas:**

4.3.1. **Acesso ao sistema**

4.3.1.1. Acesso do operador autorizado à plataforma por meio de senha exclusiva, com recuperação de credenciais via e-mail.

4.3.1.2. Segurança no formulário de acesso através de validação captcha e verificação em duas etapas por aplicativo de autenticação.

4.3.2. **Dashboard**

4.3.2.1. Permissão de visualizar informações em tempo real com quantidade de contatos registrados, quantidade de atendimentos via chatbot, quantidade de atendimentos ao vivo em tempo real e quantidade de protocolos gerados.

4.3.2.2. Permissão de recuperar atendimentos não executados, cujo cidadão determinou o contato posterior.

4.3.2.3. Permissão de criação de respostas prontas personalizáveis por setores.

4.3.2.4. Permissão de verificação de mensagens direcionadas exclusivamente a determinado operador, com opção de finalizar sem interação, com resposta única ou iniciar um atendimento ao vivo.

4.3.3. **Relatórios Gerenciais**

4.3.3.1. Gerar relatório de atendimentos realizados, com informação tempo de atendimento, horário de início e operador/setor responsável, com filtro de setor, atendentes, celular do cidadão, nome do contato e protocolo.

4.3.3.2. Gerar relatório com indicador NPS dos atendimentos avaliados.

4.3.3.3. Gerar relatório com média de notas atribuídas por setor e operador.

4.3.3.4. Gerar relatório de solicitações de atendimento perdidos, caso o mesmo não ocorra dentro de um determinado prazo.

4.3.3.5. Relatório de panorama de atendentes, com status de último login, visto por último, cidadãos em atendimento, atendimentos pendentes em fila e realizados.

4.3.3.6. Relatório de Notas de avaliação, com média geral, dos últimos 90 dias e por setor.

4.3.3.7. Relatório de contatos bloqueados pela plataforma.

4.3.3.8. Relatório de acessos, com usuário, data, hora e IP do acesso à plataforma.

4.3.3.9. Gráficos de novos contatos por dia, atendimentos via chatbot e atendimentos humanos realizados.

4.3.3.10. Relatório de potencial de uso, com indicador de quanto o município está utilizando dos recursos disponibilizados pela plataforma, para melhor aproveitamento dos recursos.

4.3.3.11. Relatório de atendimentos perdidos, para registro dos cidadãos que ficaram em fila de espera e não receberam atendimento.

4.3.3.12. Relatório de chatbots ativos, para visualização de contatos que estejam em atendimento no chatbot com alguma dificuldade, com opção de intervenção.

4.3.4. **Chatbot**

4.3.4.1. Permitir chatbot de autoatendimento receptivo com funcionamento 24/7/365;

4.3.4.2. Permissão para gerenciar os menus de opção, com inserção de anexos no formato de imagens, documentos, áudios, contatos ou localização (latitude e longitude).

4.3.4.3. Criação de itens do menu.

4.3.4.4. Permitir cadastro de mensagem de boas-vindas, que será enviada na primeira interação com o chatbot, sendo que esta deverá permitir a inclusão de áudio, vídeo e imagem. Após isso, deve possuir opção de mensagem de retorno ao atendimento, com ao menos 2 opções diferentes para alternar entre os contatos do cidadão com a plataforma.

4.3.4.5. Deverá possuir opção para cadastro de aviso inicial, que deverá ser enviado na primeira vez ao dia que o cidadão entrar em contato com o chatbot, devendo ter opção de texto, imagem, vídeo e configurar data limite da publicação do aviso.

4.3.4.6. Permissão para cadastramento de mensagens personalizadas para envio ao final de uma sessão de atendimento.

4.3.4.7. Opção para divulgação dos grupos e pesquisas via chatbot.

4.3.4.8. Opção para listar comandos dentro do chatbot com, no mínimo, as funcionalidades: listar setores que realizem atendimento humano, listar grupos temáticos, listar usuários que recebam mensagens diretas.

4.3.4.9. Possuir comando para finalização do atendimento por parte do cidadão.

4.3.4.10. Atribuir comando para que o cidadão possa atualizar o nome de contato cadastrado no chatbot.

4.3.4.11. Permitir a inclusão de ao menos 3 chaves por item, com opção alfanumérica, ou seja, que aceite texto ou número para acionar o item do menu.

4.3.4.12. Permitir configuração para que os itens do menu interajam com subitens.

4.3.4.13. Permitir uso de menu em lista ou botões para os menus.

4.3.4.14. Cada item do menu deverá ter opção de envio para ao menos: outro item de menu, setores para atendimento humano, formulário, menu em lista, mensagem direta e pesquisas.

4.3.4.15. Deve permitir o cadastro de mensagem personalizada para quando o bot não entender a mensagem do cidadão, devendo permitir ao menos 2 modelos de mensagem quando a IA estiver desativa.

4.3.4.16. Deve possuir ao menos 2 mensagens de despedida configuráveis.

4.3.4.17. Possuir opção de finalização com ao menos as opções: envio de pesquisa, envio de links de divulgação, envio de imagens, envio de stickers, divulgação de no mínimo 3 grupos temáticos.

4.3.4.18. Possibilidade de integração com o ChatGPT, para construção de resposta e interações baseadas em treinamento de inteligência artificial, além de fornecer atendimento, se necessário em outros idiomas suportados pelo ChatGPT.

4.3.4.19. Possuir funcionalidade para através de chave em item de menu, enviar link e iniciar uma chamada de emergência via internet, sem utilização do número de celular ou whatasapp do cidadão ou necessidade de instalação de aplicativos. A chamada deverá ser criptogradata de ponta a ponta através de aplicação segura fornecida pela CONTRATADA, possuindo no mínimo áudio, vídeo e acesso à geolocalização do aparelho que solicitou atendimento.

4.3.4.20. A aplicação responsável pela chamada de vídeo deverá possuir opção de atendimento em cascata, ou seja, envio para vários atendentes, e 1 link de atendimento para utilização no chatbot. Os dados de voz e vídeo da chamada deverão ficar armazenados em datacenter da aplicação para posterior verificação, caso necessário.

4.3.4.21. O administrador poderá vincular o link aos atendentes que farão parte da cascata.

4.3.4.22. O administrador deve ter permissão para cadastrar o link de atendimento utilizado no chatbot dentro da plataforma de gerenciamento das chamadas.

4.3.5. **Assinatura Eletrônica**

4.3.5.1. Permitir o envio de documentos em PDF, dentro do próprio sistema, a fim de obter a assinatura eletrônica do cidadão, seja por meio de link ou botão no WhatsApp.

4.3.5.2. Permitir ao destinatário o download do arquivo enviado pelo WhatsApp.

4.3.5.3. Permitir questionar ao destinatário sua concordância ou não com o documento enviado para assinatura.

4.3.5.4. Permitir ao destinatário o acesso ao documento assinado eletronicamente.

4.3.5.5. Disponibilizar QrCode no documento assinado para fins de verificação de autenticidade da assinatura eletrônica.

4.3.5.6. Disponibilizar a opção de download do documento original e também do documento assinado.

4.3.6. **Grupos Temáticos**

4.3.6.1. Permissão para criar e configurar ilimitados grupos por assuntos diversos, seja de caráter aberto ou fechado para interações entre os futuros participantes.

4.3.6.2. Permissão para personalizar URL com convite para entrada.

4.3.6.3. Permissão para disparo de mensagens com texto, imagem, links, áudio e arquivos para os grupos desejados.

4.3.6.4. Permissão de edição de mensagens contendo fonte em negrito, itálico e emojis.

4.3.6.5. Permissão para agendamento do envio do disparo.

4.3.6.6. Permissão de acesso para relatório com histórico de disparos com filtro de data de início, data de término e seleção de todos os grupos temáticos ativos ou específicos.

4.3.6.7. Opção para criação e gerenciamento de comunidades e canais, para envio de avisos e conteúdos para vários grupos.

4.3.7. **Enquetes e Pesquisas**

4.3.7.1. Permissão de criação ilimitada de pesquisas com personalização do tema, data de início e data de término e enquetes para grupos com tema e opções de votação.

4.3.7.2. Permissão de cadastro ilimitado de perguntas, do tipo afirmativa (sim/não) ou tipo fechada (lista de opções).

4.3.7.3. Permissão de acesso a relatório de resultado das pesquisas e enquetes, contendo indicadores das respostas, com gráficos em formato de pizza ou barras.

4.3.8. **Atendimento ao Vivo**

4.3.8.1. Permissão para interações entre operador/cidadão que deverão ocorrer em um ambiente com estilo mensageria (Chat), podendo ser enviados fotos, vídeos, links e áudio.

4.3.8.2. Geração automática de número de protocolo de atendimento.

4.3.8.3. Gestão de fila de espera para atendimento, por setor, com controle de tempo de resposta.

4.3.8.4. Permissão para personalização de mensagem de boas-vindas, com identificação automática do atendente.

4.3.8.5. Permissão ao operador atendente para registro do nome do cidadão atendido.

4.3.8.6. Permissão para visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro operador disponível.

4.3.8.7. Permitir o encaminhamento do histórico do atendimento já realizado com repasse de todas as interações, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações prestadas no atendimento inicial.

4.3.8.8. Permissão de utilização de mensagens pré-definidas.

4.3.8.9. Permissão para finalização do atendimento, com inserção de mensagem personalizada.

4.3.8.10. Permissão para iniciar uma conversa ativa com o cidadão, por meio de envio da primeira mensagem, não apenas recebendo contato passivo.

4.3.8.11. Alerta sonoro indicativo de que há atendimentos em espera.

4.3.9. **Mensagens Setorizadas e Formulários.**

4.3.9.1. Permissão para recepção de mensagens encaminhadas para canais de comunicação setorial, configuradas no Chatbot, com gestão exclusiva do destinatário, sendo capturadas a partir de uma chave personalizada ou ainda configuração do destinatário da mensagem direta no bot.

4.3.9.2. Permissão para formalizar resposta às mensagens recebidas pelo canal de comunicação setorial através da plataforma.

4.3.9.3. Permissão para configuração de canais de comunicação individual, configuradas no Chatbot, com encaminhamento das mensagens e anexos recebidos para o número pessoal do operador da plataforma ou e-mail.

4.3.9.4. Nos formulários deverá possuir configuração para recebimento de vídeos, imagens e demais anexos aceitos pelo WhatsApp e permitir encaminhamento tanto por e-mail, quanto por número externo a plataforma.

4.3.9.5. Deverá possuir função para captura de localização.

4.3.9.6. Deverá ter opção para marcar o formulário como arquivado e iniciar um atendimento a partir do formulário.

4.3.9.7. Os formulários devem aceitar no mínimo a criação de perguntas abertas, fechadas e afirmativas.

4.3.9.8. Opção de envio de formulário anônimo, onde não é exposto o número do cidadão.

4.3.10. **Envio avulso de notificação**

4.3.10.1. Permissão de envio avulso de mensagem de texto, via SMS, em número short code de 5 dígitos, com limite de 160 (cento e sessenta) caracteres, limitado a 250 mensagens mensais não-cumulativas.

4.3.10.2. Permissão de acesso a relatório de envios avulsos com filtro de data de início, data de término, seleção de setores, nome do disparador ou celular do contato via número aleatório do whatsapp com 250 disparos mensais não cumulativos.

4.3.11. **Cadastros**

4.3.11.1. Ter opção de cadastro de feriados, com base já pronta dos feriados nacionais e possibilidade de inserção de novos feriados e pontos facultativos com opção de cadastro de expediente diferenciado para o feriado.

4.3.11.2. Permitir cadastro ilimitado e irrestrito de setores, com configuração para feriados (se considera ou não), se permite retomar um atendimento, mensagem personalizada do setor e horário de expediente diferente por departamento.

4.3.11.3. No cadastro de atendentes, permissionar se o mesmo pode iniciar atendimentos ativos ou somente ser receptivo.

4.3.11.4. Definição de acesso aos formulários e gerenciamento dos mesmos para atendentes.

4.3.11.5. Permitir ativar a opção de coletar “aceite” dos termos da plataforma no primeiro atendimento dos cidadãos, para fins da LGPD.

4.3.11.6. Deverá possuir materiais em vídeo de treinamento dentro da plataforma para acesso a qualquer momento para os atendentes e administradores.

4.3.12. **Funcionalidades da integração a Inteligência Artificial**

4.3.12.1. Permitir a integração com Inteligência Artificial, na versão de escolha da CONTRATANTE.

4.3.12.2. Possuir configuração de nome personalizado e comando para acionamento (quando no modo passivo) do assistente virtual I.A personalizável.

4.3.12.3. Possuir opção de conversação PASSIVA (necessário comando para acionamento ou erro no chatbot) e ATIVA (I.A acionada automaticamente, sem menu).

4.3.12.4. Permitir configuração da comunicação como Normal, Formal ou Descontraída para conversação mais adequada ao perfil desejado.

4.3.12.5. Possuir opção para cadastro de comportamento/personalidade para o assistente I.A.

4.3.12.6. Possuir opções de treinamento do assistente virtual: Manual, Automática (Via integração do chatbot), website, documentos e vídeo, para a formação da base de conhecimento do assistente.

4.3.12.7. Possuir cadastro de assuntos para classificação dos treinamentos de origem manual.

4.3.13. **Chat Interno**

4.3.13.1. Deverá possuir opção para contratação por usuário de chat para comunicação interna entre os operadores.

4.3.13.2. Módulo deve permitir configuração do perfil do usuário com no mínimo nome, setor e e-mail.

4.3.13.3. Deve permitir receber comunicações e iniciar conversas com demais usuários cadastrados.

4.3.13.4. Deve possuir além da opção de mensagem escrita, envio de mensagens de áudio.

4.3.13.5. Deve ser operado por tela exclusiva para as comunicações internas, sem vínculo com as mensagens de atendimento do WhatsApp.

4.3.13.6. Deve permitir ao usuário a qualquer momento inativar sua conta para não receber mais contatos pelo módulo de chat interno.

4.3.14 **Parceria Oficial Meta (BSP)**

4.3.14.1 A CONTRATADA deverá comprovar, obrigatoriamente, sua condição de parceira oficial da Meta como Provedora de Soluções de Negócios (BSP – Business Solution Provider) ou apresentar Certificado/Declaração de Parceria e Credenciamento Oficial firmado diretamente com um BSP homologado pela Meta.

4.3.15 **Uso Exclusivo de API Oficial**

4.3.15.1 É terminantemente vedada a utilização de qualquer método não oficial, não autorizado ou derivado de engenharia reversa para integração com a plataforma WhatsApp. A CONTRATADA deverá utilizar, obrigatoriamente e exclusivamente, a WhatsApp Business Cloud API ou provedores oficiais de soluções de negócios (Business Solution Providers - BSPs) formalmente homologados pela Meta Platforms Inc.

4.4. **SEGURANÇA DOS DADOS**

4.4.1. A CONTRATADA, caracterizada como “Operador de Dados” (pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador), conforme inciso VII do artigo 5º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), deverá se submeter integralmente às recomendações desta Lei, e às orientações e supervisão da CONTRANTE, denominada neste contexto como “Controlador de Dados”.

4.5. **CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO**

4.5.1. A configuração da plataforma deverá realizada após envio de informações básicas dentro do escopo do serviço, no prazo de 7 (sete) dias úteis.

4.5.2. O treinamento inicial para uso da plataforma pelos operadores se dará de forma ONLINE, e com disponibilização de tutoriais em vídeo para acesso irrestrito durante o período de contratação.

4.6. **SUPORTE TÉCNICO**

4.6.1. Todo o suporte técnico deverá estar inclusivo no serviço, sem limitação, via sistema de Chamados (tickets), WhatsApp, e-mail e videoconferência.

4.6.2. A base de dados compete ao Poder Público Municipal, devendo ficar com este todos os arquivos, caso haja rompimento contratual ou ausência de renovação.

4.7. **PROVA DE CONCEITO**

4.7.1. A sessão poderá ser acompanhada ao vivo e em tempo real por todos os participantes. O link da transmissão será disponibilizado na própria plataforma do pregão. Informamos que o acesso nesta etapa permite apenas a visualização; as manifestações e os questionamentos serão realizados posteriormente, em momento próprio.

4.7.2. A PoC será gravada integralmente, e a gravação, bem como o resultado da avaliação, serão posteriormente disponibilizados a todos os demais licitantes. O relatório e/ou laudo de conformidade ou não conformidade será disponibilizado após a PoC, ou seja, os itens apresentados não receberão conformidade ou aprovação durante a PoC.

4.7.3. Os interessados poderão, a partir dessa disponibilização, manifestar sua intenção de interpor recurso, conforme os prazos e procedimentos previstos na legislação aplicável.

4.7.4. Durante a PoC, a licitante deverá demonstrar de forma prática o funcionamento das soluções ofertadas, evidenciando os serviços, funcionalidades e principais características da ferramenta, em conformidade com as especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência. A ferramenta deverá ser ajustada pela licitante com o objetivo de comprovar sua aderência aos requisitos funcionais exigidos.

4.7.5. A demonstração incluirá, obrigatoriamente, simulações de atendimento via chatbot, com base em experiências de outros órgãos públicos que utilizam a mesma solução, a fim de validar a qualidade do atendimento e a experiência do cidadão prevista na proposta.

4.7.6. Para aprovação na Prova de Conceito, a licitante deverá demonstrar o funcionamento prático e o atendimento satisfatório a no mínimo 95% (noventa e cinco por cento) dos itens e subitens técnicos descritos no Termo de Referência.

4.8. **RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE EM RELAÇÃO A META E CUSTOMIZAÇÕES**

4.8.1. O município declara estar ciente de todas as políticas estabelecidas pela meta.

4.8.2. É de conhecimento público que a CONTRATADA não possui ingerência sobre decisões da Meta, tais como aprovação de Business Manager (BM), aprovação de contas WABA, aprovação de templates de mensagens, bloqueios ou banimentos de contas ou números, bem como eventuais limitações ou indisponibilidades da API do WhatsApp, uma vez que esses processos são definidos exclusivamente pela Meta, deste modo sendo de sua responsabilidade o suporte e orientação a CONTRATANTE para realização destas etapas e não a aprovação ou desaprovação de conta.

4.8.3. Considerando que se trata de contratação um software já existente e utilizado por diversas prefeituras/clientes, eventuais solicitações de customizações ou novas funcionalidades deverão passar previamente por análise técnica da equipe de desenvolvimento da CONTRATADA. Após essa análise, será informado à contratante: viabilidade técnica da customização, custo em horas técnicas e prazo de entrega.

4.9. **DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR DE HABILITAÇÃO – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

4.9.1. **ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

4.9.1.1. O Licitante deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica emitido por Pessoa Jurídica de Direito Público, declarando a data de início dos serviços, cujo período de prestação de serviço seja superior a 6 (seis) meses, a fim de comprovar a qualidade e estabilidade do sistema, com atendimento às funcionalidades prescritas no presente Termo de Referência, contendo nome, cargo e assinatura do responsável pela declaração.

5. DOS ITENS, QUANTITATIVO E VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL

Item	Descrição	Qtd.	Valor Unitário Máximo	Valor Total Máximo

01	Implantação de software de sistema informatizado de automação de mensagens via WhatsApp, integrado com serviço de Inteligência Artificial (I.A.)	1 serviço	R$ 6.533,33	R$ 6.533,33
02	Serviço de locação mensal de uso de sistema informatizado de automação de mensagens via WhatsApp, integrado com serviço de Inteligência	12 meses	R$ 4.810,50	R$ 57.726,00
			Valor total máximo da contratação	R$ 64.259,33

O valor máximo aceitável para esta contratação será de R$ 64.259,33 (sessenta e quatro mil, duzentos e cinquenta e nove reais e trinta e três centavos).

5.1. Será adotado tratamento diferenciado a microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP), conforme o disposto no art. 48 da Lei Complementar nº 123/2006 (alterado pela Lei Complementar nº 147/2014):

( ) Valor referencial inferior a R$ 80.000,00 por item (participação exclusiva para ME/EPP).

( ) Valor referencial superior a R$ 80.000,00 por item (ampla concorrência).

( ) Valor referencial superior a R$ 80.000,00 de natureza divisível (com cota para ME/EPP).

(X) Valor referencial superior a R$ 80.000,00 de natureza divisível, porém não sendo aplicável tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte por não ser mais vantajoso para a administração pública.

Não obstante o valor estimado da contratação ser inferior ao limite legal de R$ 80.000,00 (oitenta mil reais), deixa-se de aplicar a exclusividade de participação destinada às Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP), prevista no art. 48, I, da Lei Complementar nº 123/2006, com base nas exceções legais fixadas no seu art. 49, incisos II e III, sob os seguintes fundamentos:

- Inexistência de Mercado Proveitoso Local/Regional (Art. 49, II): A pesquisa prévia de mercado evidenciou a ausência de, no mínimo, 3 (três)

fornecedores competitivos enquadrados como ME/EPP sediados na região aptos a atender integralmente às exigências técnicas específicas do objeto (solução SaaS web/nuvem de automação via WhatsApp com Inteligência Artificial). A restrição do certame traria elevado risco de licitação deserta ou fracassada, comprometendo a continuidade dos serviços de saúde.

- Vantajosidade Econômica e Preservação do Interesse Público (Art. 49, III): Trata-se de solução 100% web/nuvem (SaaS), isenta de limitações geográficas e logísticas, com fornecedores distribuídos nacionalmente. A limitação de enquadramento empresarial restringiria a competitividade e aumentaria o risco de sobrepreço.

A abertura para a ampla concorrência harmoniza-se com as diretrizes da Lei Federal nº 14.133/2021, assegurando a busca pela proposta mais vantajosa para a Administração, a eficiência dos serviços públicos e a obtenção do preço justo.

5.2. Do agrupamento de itens em lotes

A aquisição/contratação se dará em lotes?

( ) Não

(X) Sim

Justificativa: A contratação refere-se à integração de serviços especializados que, visando à uniformidade e compatibilidade técnica, devem ser fornecidos todos pelo mesmo fornecedor.

5.3. Haverá necessidade de amostra?

( ) Não

(X) Sim

Se sim:

Prazo para apresentação/demonstração: A contratada terá o prazo limite de 2 (dois) dias úteis para a apresentação e demonstração prática do sistema.

5.4. Haverá necessidade de vistoria prévia (visita técnica)?

( ) Vistoria obrigatória

( ) Vistoria facultativa

(X) Não será exigida vistoria.

Justificativa: A solução é integralmente prestada em ambiente digital/nuvem, não havendo necessidade de vistoria em instalações físicas.

5.5. Será admitida a subcontratação?

(X) Não

( ) Sim

Condições e limites para a subcontratação:

6. PRAZOS DE ENTREGA E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. A contratada deverá iniciar a execução dos serviços de implantação, parametrização e integração da plataforma no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da emissão e recebimento da Ordem de Serviço ou assinatura do contrato. Os serviços de locação e as funcionalidades do sistema informatizado serão disponibilizados e entregues de forma inteiramente digital, em ambiente de nuvem (Cloud/SaaS), por meio de site e plataforma web responsiva acessível em todo o território nacional e internacional, com garantia de operatividade, estabilidade e disponibilidade contínua de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano (24x7x365), mantendo o Acordo de Nível de Serviço (SLA) de disponibilidade mínimo de 99,5%.

6.2. A etapa inicial englobará a parametrização do ambiente, a integração com a API Oficial do WhatsApp, a configuração das filas de atendimento, dos menus do chatbot, dos assistentes virtuais de Inteligência Artificial e a realização do treinamento online para os operadores e administradores designados pela Secretaria Municipal de Saúde. A contratada disponibilizará materiais didáticos e tutoriais em vídeo na própria plataforma, permitindo acesso irrestrito para capacitação contínua durante todo o período de vigência contratual.

6.3. A prestação do suporte técnico contínuo e a manutenção preventiva e corretiva da solução estarão inclusos no serviço durante toda a vigência do contrato, sem limitação de chamados ou custos adicionais para a Administração Municipal. O suporte operacional e técnico deverá ser prestado por canais diversificados, incluindo sistema próprio de chamados (*tickets*), aplicativo WhatsApp, e-mail e videoconferência, garantindo pronto atendimento para a solução de dúvidas, correção de eventuais falhas, ajustes operacionais e orientação aos usuários do sistema.

6.4. Todas as despesas relativas à infraestrutura tecnológica, hospedagem em Data Center, armazenamento de arquivos, rotinas diárias de backup, atualizações de

versão, correções de segurança e manutenção do sistema correm por conta exclusiva da contratada. Qualquer indisponibilidade ou falha técnica na ferramenta deverá ser corrigida com a máxima celeridade, cabendo à contratada prestar as devidas orientações à equipe de fiscalização e restabelecer integralmente as funcionalidades operacionais da plataforma.

7. DO PAGAMENTO

7.1. O pagamento possui previsão de 60 (sessenta) dias, contados da liquidação regular da despesa, mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura pela contratada, desde que devidamente acompanhada dos documentos exigidos para a comprovação da execução do objeto e do cumprimento das obrigações contratuais.

7.2. A liquidação da despesa somente ocorrerá após o recebimento da documentação fiscal pertinente e a verificação, pela fiscalização do contrato, da conformidade dos serviços efetivamente prestados, das entregas realizadas, dos relatórios emitidos e das demais obrigações assumidas pela contratada, nos termos deste Termo de Referência e do contrato.

7.3. O pagamento ficará condicionado ao ateste expresso do fiscal do contrato, que certificará o regular cumprimento do objeto, a compatibilidade da execução com o cronograma contratual e a adequação dos serviços prestados às especificações técnicas exigidas pela Administração.

7.4. Constatada qualquer pendência, irregularidade, inconsistência na Nota Fiscal/Fatura, ausência de documentação comprobatória, desconformidade na execução contratual ou descumprimento de obrigação prevista neste Termo de Referência, a liquidação da despesa ficará sobrestada até a devida regularização pela contratada, sem prejuízo da aplicação das medidas administrativas cabíveis.

7.5. O recebimento definitivo para fins de liquidação e pagamento não afasta a responsabilidade da contratada pela qualidade dos serviços prestados, nem a obriga de corrigir, substituir ou complementar, às suas expensas, qualquer item ou etapa executada em desacordo com as exigências contratuais.

7.6. Para fins de pagamento, a contratada deverá observar todas as condições de habilitação e regularidade fiscal, trabalhista e demais exigências previstas no edital, no contrato e na legislação aplicável, cuja manutenção poderá ser verificada pela Administração previamente à autorização do pagamento.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. Executar os serviços de acordo com a legislação, normas técnicas, padrões e especificações pertinentes;

8.2. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE;

8.3. Manter o mais absoluto sigilo acerca de quaisquer dados e informações da CONTRATANTE, que por ventura venha a ter ciência e conhecimento, em função dos serviços prestados;

8.4. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, nos termos da Lei nº. 14.133/2021;

8.5. A contratada obriga-se a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, sob pena de rescisão de contrato por não cumprimento do mesmo;

8.6. Responsabilizar-se pela gestão da mão de obra qualificada para a realização dos serviços;

8.7. Os empregados da contratada não terão relação de emprego com a municipalidade, sendo de exclusiva responsabilidade da contratada as obrigações sociais, trabalhistas e fiscais;

8.8. Responder pessoal, direta e exclusivamente pelas reparações decorrentes de acidente de trabalho ocorridos durante a execução dos serviços, bem como pelos danos pessoais ou materiais causados por seus empregados ao contratante e terceiros;

8.9. Cuidar para que seus empregados designados para a execução dos serviços zelem pelo patrimônio público;

8.10. Designar preposto com poderes para representá-la formalmente durante a prestação de serviços e em todos os assuntos operacionais e administrativos;

8.11. O preposto da contratada deverá fornecer telefone, endereço e e-mail para o fiscal do contrato;

8.12. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, disponibilizando todos os materiais, equipamentos e mão de obra;

8.13. Substituir, sempre que solicitado pela contratante, qualquer empregado cuja atuação seja julgada prejudicial, inconveniente ou insatisfatório;

8.14. Reparar os serviços que se verificarem vícios ou defeitos resultantes de má execução ou uso de material de má qualidade;

8.15. Indenizar o contratante quando ocorrerem danos, avarias, extravios ou inutilização de objetos pertencentes à contratante ou terceiros;

8.16. Executar os serviços de forma a produzir o máximo de resultados, com o mínimo de transtornos para a contratante, devendo, para tanto programar a execução do serviço junto com o fiscal do contrato, podendo ser realizado nos finais de semana e feriados;

8.17. Observar todas as normas de segurança e prevenção de acidentes;

8.18. Proceder à limpeza e retirada de entulhos e sujeiras do local de trabalho após a execução do serviço;

8.19. Dar ciência por escrito ao fiscal do contrato sobre qualquer anormalidade verificada na execução do serviço;

8.20. Sujeitar-se à mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da contratante, bem como prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados.

8.21. Informar ao fiscal do contrato, para efeitos de controle de acesso à contratante, os nomes e identidade dos empregados a serem alocados na prestação de serviço;

8.22. Manter durante o prazo contratual todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no edital;

8.23. Fornecer aos empregados uniformes e equipamentos de proteção individual e coletiva;

8.24. Arcar como transporte pessoal e de todo o material necessário à execução do serviço;

8.25. Não vincular sob hipótese nenhuma o pagamento dos salários de seus empregados ao pagamento efetuado pela contratante;

8.26. Realizar todas as transações comerciais necessárias à execução dos serviços contratados exclusivamente em seu próprio nome;

8.27. Cumprir o disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, quanto à proibição do trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito anos e de qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de menor aprendiz a partir dos 14 anos;

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no edital e seus anexos;

9.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes no edital e na proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

9.3. Comunicar à contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

9.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;

9.5. Efetuar o pagamento à contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no edital e em seus anexos.

9.6. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do objeto desta licitação, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

10. CLASSIFICAÇÃO DOS BENS

10.1. O objeto de contratação tem natureza de serviço comum, uma vez que é possível ter uma base de mercado quando buscamos alternativas parecidas, bem como, o objeto possui grande recorrência nas administrações públicas.

11. DA DESPESA E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

11.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, conforme classificação abaixo:

Campo	**Informação**
Código Reduzido	400
Órgão	20 – Fundo Municipal de Saúde
Ação	2512 - Ações Saúde - Atenção Primária
Vínculo	150010020000 - Saúde
Subelemento	3.3.90.40.10 - SERVIÇOS TÉCNICOS PROFISSIONAIS DE TIC 3.3.90.40.06 - LOCAÇÃO DE SOFTWARE

12. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

12.1. 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 (Lei nº 14.133/2021, art. 115, caput).

12.1.1. Ficam nomeados como gestor e fiscais dessa contratação os seguintes servidores:

Gestor:

Nome: Janaina Cristina Engel Machado
Cargo: Auxiliar Administrativo
Matrícula: 1215754740-01
E-mail: adm3@saudeindaial.sc.gov.br

Fiscal:

Nome: Rodrigo Gonzaga
Cargo: Coord. de Sistemas, Monitoramento e Informações de Saúde
Matrícula: 521086
E-mail: ti@saudeindaial.sc.gov.br

12.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (Lei nº 14.133/2021, art. 115, §5º).

12.3. A fiscalização poderá exigir a suspenção do preposto da CONTRATADA, mediante decisão motivada do gestor do contrato.

12.4. A fiscalização anotará em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização dos descumprimentos observados.

12.5. A fiscalização exercida não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade verificada durante a execução deste contrato.

13. DAS SANÇÕES

13.1. O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará a CONTRATADA à multa de mora, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato;

13.2. A multa não impede que a CONTRATANTE rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas na Lei 14.133/2021.

13.3. A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia do respectivo contratado.

13.4. Pela inexecução total ou parcial do contrato a CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

I. - advertência;

II. - multa, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato;

III. - impedimento de licitar ou contratar com a Administração, por prazo não superior a 3 (três) anos;

IV. - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

13.5. Na aplicação das sanções serão considerados:

I. - a natureza e a gravidade da infração cometida;

II. - as peculiaridades do caso concreto;

III. - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

IV. - os danos que dela provierem para a Administração Pública;

V. - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

13.6. A sanção de advertência será aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista no inciso I do caput do art. 155 da Lei 14.133/2021, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

13.7. A sanção de multa, calculada na forma do edital ou do contrato, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei 14.133/2021.

13.8. A sanção de impedimento de licitar oi contratar será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 da Lei 14.133/2021, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

13.9. A sanção de declaração de idoneidade para licitar ou contratar será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 da Lei 14.133/2021, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no § 4º deste artigo, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

13.10. As sanções previstas nos incisos I, III e IV do item 13.4 supra poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

13.11. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

13.12. A aplicação das sanções previstas nesse item 13 não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

14. DA FORMALIZAÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

14.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses contados da data da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

14.2. O reajustamento dos preços registrados será calculado de acordo com a variação dos valores INPC (Índice de preços ao consumidor) após 12 meses da data base orçamentária, mediante prévio requerimento formal do interessado sob pena de preclusão do direito.

15. DA RESCISÃO CONTRATUAL

15.1. O presente instrumento poderá ser extinto, nas situações elencadas art. 137 ao 139 da Lei nº 14.133/2021.

Indaial, 01 de outubro de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br
RODRIGO GONZAGA
Data: 19/10/2026 15:33:06-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Rodrigo Gonzaga

Coordenador de Sistemas, Monitoramento e Informações de Saúde

FABIANE CIBELE MACHADO DE FIGUEIREDO:02655427904

Assinado de forma digital por FABIANE CIBELE MACHADO DE FIGUEIREDO:02655427904
Dados: 2026.10.19 15:53:04 -03'00'

Fabiane Cibele Machado Figueiredo

Coordenação Atenção Primária à Saúde

JAQUELINE MOCELIN:93969503000

Assinado de forma digital por JAQUELINE MOCELIN:93969503000
Dados: 2026.10.20 15:21:35 -03'00'

Jaqueline Mocelin

Secretária Municipal de Saúde de Indaial

Gestora do Fundo Municipal de Saúde

Assinado eletronicamente por:
JAQUELINE MOCELIN
939.695.030-00
21/10/2026 11:15:24

assinado eletrônicamente

Assinado eletronicamente com certificado virtual