

CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ACRE

Termo de Referência 4/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
4/2026	926588-CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ACRE	MARCILEIA VILA NOVA	10/04/2026 18:18 (v 0.8)
Status			
DISPONIBILIZADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra		005/2026

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

(Processo Administrativo nº 005/2026)

TERMO DE REFERÊNCIA

CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 A solução consiste na contratação de empresa especializada e homologada como Business Solution Provider (BSP) da Meta para fornecimento de plataforma tecnológica em modelo SaaS (Software as a Service), destinada à gestão de atendimentos multicanal, com foco na utilização da API oficial do WhatsApp Business (Cloud API), contemplando funcionalidades de automação de atendimento por meio de chatbot/URA digital, integração com inteligência artificial, envio de mensagens ativas por meio de templates oficiais (HSM), bem como recursos de gestão, auditoria, relatórios e indicadores de desempenho. A solução deverá contemplar, ainda, os serviços de implantação, parametrização, treinamento e suporte técnico contínuo, visando atender às necessidades do Conselho Regional de Farmácia do Acre.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR ESTIMADO MENSAL	VALOR TOTAL ESTIMADO
1	Serviço de atendimento automatizado via WhatsApp	26077	mensal	12	R\$ 720,00	R\$ 8.640,00
1	Implantação	26077	único		R\$ 1.100,00	R\$ 1.100,00

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. O serviço objeto desta contratação é caracterizado como **comum**, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista que sua execução se prolonga no tempo e é essencial para a manutenção das atividades administrativas e de atendimento ao público do Conselho Regional de Farmácia do Acre, sendo a contratação contínua mais vantajosa conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar.

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação visa modernizar o atendimento institucional, ampliando a comunicação com profissionais e sociedade, garantindo maior eficiência, rastreabilidade e automação dos serviços prestados.

2.2. A solução permitirá centralização dos atendimentos, automação de respostas, envio de notificações e melhoria na experiência do usuário.

2.3. A presente contratação observa o princípio da padronização, considerando a adoção de solução tecnológica já consolidada no mercado, amplamente utilizada e compatível com as necessidades da Administração, evitando customizações desnecessárias.

2.4. Os serviços a serem contratados possuem natureza instrumental, caracterizando-se como atividade acessória de apoio à execução das competências institucionais do órgão, não se confundindo com suas atividades finalísticas.

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

3.1. A solução consiste na contratação de empresa especializada para fornecimento de plataforma tecnológica em modelo SaaS, contemplando:

- Implantação e configuração da plataforma;
- Integração com a API oficial do WhatsApp Business (Cloud API);
- Desenvolvimento e parametrização de chatbot com uso de inteligência artificial;
- Disponibilização de sistema de gestão de atendimentos multicanal;
- Envio de mensagens ativas (campanhas institucionais), incluindo comunicações automatizadas como avisos, cobranças, notificações, mensagens comemorativas (ex.: aniversário) e demais interações com uso de templates oficiais (HSM);
- Treinamento dos usuários internos;
- Suporte técnico contínuo durante toda a vigência contratual;
- Monitoramento, relatórios gerenciais e indicadores de desempenho;
- Atualizações e melhorias contínuas da solução.

O ciclo de vida da contratação compreende as fases de implantação, operação assistida, execução continuada dos serviços e suporte técnico, conforme detalhamento constante no Estudo Técnico Preliminar.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Os requisitos abaixo são obrigatórios, sendo desclassificada a proposta que não os atender integralmente.

4.2. REQUISITOS TÉCNICOS DA SOLUÇÃO

4.2.1. Conectividade e Multiatendimento

- a) Utilização obrigatória da **API Oficial do WhatsApp Business (Cloud API da Meta)**, garantindo estabilidade do número institucional;
- b) Homologação e configuração do número institucional junto à Meta sob responsabilidade da contratada;
- c) Suporte a, no mínimo, 05 (cinco) usuários simultâneos, com possibilidade de expansão durante a vigência contratual;
- d) Acesso via navegador web (Google Chrome, Firefox e Edge), sem necessidade de instalação de software local;
- e) Ambiente 100% em nuvem, com acesso seguro via HTTPS e certificado SSL válido;
- f) Controle individualizado de usuários com identificação nominal;
- g) Transferência interna de atendimento entre setores e operadores;
- h) Controle de fila de atendimento e distribuição automática de conversas.

4.2.2. Franquia de Mensagens e Custos

- a) A solução deverá contemplar **franquia mínima de 5.000 (cinco mil) mensagens mensais**, considerando mensagens ativas e receptivas, incluindo templates (HSM) e mensagens de sessão, conforme classificação da Meta;
- b) Todos os custos decorrentes da utilização da API Oficial do WhatsApp Business, incluindo tarifas por mensagem, sessão ou template, conforme modelo de precificação vigente da Meta, **serão de responsabilidade exclusiva da empresa contratada**;
- c) Não será admitida cobrança adicional ao Conselho referente a custos diretos ou indiretos de tarifação da Meta, sendo tais valores considerados incluídos no preço global contratado;
- d) Caso a Meta altere seu modelo de cobrança durante a vigência contratual, a responsabilidade pelo pagamento continuará sendo integral da contratada, sem repasse automático ao Conselho;
- e) Eventual consumo superior à franquia mínima deverá estar claramente especificado na proposta comercial, com valores unitários previamente definidos.

4.2.3. Automação e Inteligência

- a) Módulo de Chatbot (URA Digital) para triagem inicial por menus (ex: "Digite 1 para Financeiro, 2 para Fiscalização");
- b) Editor visual de fluxos (low-code), com versionamento e validação de inconsistências;
- c) Capacidade de integração com Inteligência Artificial (IA) para respostas automatizadas baseadas em base de conhecimento institucional;
- d) Encaminhamento automático por palavras-chave;
- e) Mensagem automática de encerramento com pesquisa de satisfação;
- f) Possibilidade de integração futura com CRM ou sistema interno do Conselho.

4.2.4. Gestão de Campanhas

- a) Módulo para envio de mensagens ativas (campanhas) para listas segmentadas;

- b) Cadastro e envio de Templates (HSM) aprovados pela Meta;
- c) Agendamento de campanhas;
- d) Segmentação de público por filtros;
- e) Relatórios de taxa de entrega, leitura e resposta;
- f) Controle de opt-in e registro de consentimento.

4.2.5. Gestão e Auditoria

- a) Histórico completo das conversas (texto, áudio, imagens e documentos);
- b) Armazenamento por período compatível com legislação vigente;
- c) Dashboard em tempo real com indicadores:
 - Tempo médio de espera;
 - Tempo médio de atendimento;
 - Volume por setor;
 - Avaliação de satisfação;
- d) Relatórios de produtividade por atendente;
- e) Logs de auditoria com rastreabilidade de ações.

4.2.6. Segurança da Informação e Proteção de Dados (LGPD)

A) Conformidade Legal

A plataforma deverá estar integralmente adequada à:

- Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Lei nº 12.527/2011 (LAI);
- Lei nº 14.133/2021;
- Políticas oficiais da Meta.

B) Papéis e Responsabilidades

- O Conselho atuará como **Controlador de Dados**;
- A empresa contratada atuará como **Operadora**, nos termos do art. 5º, VII, da LGPD.

C) Segurança Técnica

Deverá possuir:

- Criptografia de dados em trânsito e repouso;
- Controle de perfis de acesso (Administrador, Supervisor, Atendente);
- Backup automático periódico;
- Política formal de segurança da informação;
- Preferencialmente certificação ISO/IEC 27001 ou equivalente.

4.3. SUSTENTABILIDADE

4.3.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, deverão ser atendidos os seguintes requisitos, com base no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

- a) A solução deverá ser fornecida em ambiente digital (SaaS), reduzindo a necessidade de infraestrutura física, consumo de papel e deslocamentos, contribuindo para a diminuição de impactos ambientais;

b) A contratada deverá adotar boas práticas de eficiência energética em seus datacenters e infraestrutura tecnológica, sempre que aplicável;

c) A solução deverá priorizar comunicações eletrônicas, promovendo a digitalização dos serviços e a redução do uso de recursos materiais.

4.4. INDICAÇÃO DE MARCAS

4.4.1. Na presente contratação não será admitida a indicação de marcas, modelos ou fabricantes específicos, tendo em vista que a solução será definida com base em requisitos técnicos e funcionais descritos no Estudo Técnico Preliminar, assegurando a ampla competitividade.

4.5. VEDAÇÃO DE MARCAS

4.5.1. Não se aplica a vedação de marcas ou produtos específicos, uma vez que não foram identificadas soluções que comprometam a execução do objeto, conforme análise constante no processo administrativo.

4.6. Da exigência de carta de solidariedade

4.6.1. Não será exigida carta de solidariedade do fabricante, tendo em vista que o objeto da contratação consiste na prestação de serviço em modelo SaaS (Software as a Service), não se caracterizando como fornecimento de bens por meio de revendedor ou distribuidor.

4.7. Subcontratação

4.7.1 É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, nas seguintes condições:

- a) É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal da obrigação, especialmente:
- b) Fornecimento e disponibilização da plataforma tecnológica em modelo SaaS;
- c) Gestão dos atendimentos e operação da solução integrada ao WhatsApp Business API;
- d) Gerenciamento, segurança e integridade das informações e dados trafegados na solução.

4.8. Poderão ser subcontratadas as seguintes parcelas do objeto:

- a) Serviços acessórios de suporte técnico especializado;
- b) Infraestrutura complementar de hospedagem e processamento de dados (quando aplicável);
- c) Serviços auxiliares relacionados à implementação ou integração, desde que não comprometam a execução principal.

4.9. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral do Contratado pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

4.10. A subcontratação depende de autorização prévia do Contratante, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

4.11. O Contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

4.12. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica nas hipóteses de conflito de interesses, conforme legislação vigente.

4.13. Garantia da contratação

4.13.1. Não haverá exigência de garantia da contratação, nos termos dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, tendo em vista que se trata de contratação de serviço em modelo SaaS, de baixo risco e baixa complexidade, com pagamento mensal vinculado à efetiva prestação dos serviços, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

4.14. Vistoria

4.14.1. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

4.15. Margem de Preferência

4.15.1. Não se aplica margem de preferência à presente contratação, tendo em vista que o objeto consiste na prestação de serviço de natureza tecnológica em modelo SaaS, não enquadrado nas hipóteses previstas em normativos específicos.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. Início da execução do objeto: em até 05 (cinco) dias úteis, contados da emissão da ordem de serviço ou assinatura do contrato.

5.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos, frequência e periodicidade:

A execução dos serviços compreenderá:

- Implantação e configuração da plataforma em ambiente SaaS;
- Integração com a API oficial do WhatsApp Business (Cloud API);
- Parametrização de fluxos de atendimento automatizado (chatbot) com uso de inteligência artificial;
- Configuração de usuários, perfis de acesso e filas de atendimento;
- Disponibilização de painel de gestão de atendimentos multicanal;
- Realização de disparos de mensagens ativas (campanhas), incluindo notificações, cobranças, avisos institucionais e mensagens comemorativas;
- Monitoramento contínuo da solução e garantia de disponibilidade;
- Geração periódica de relatórios gerenciais e indicadores de desempenho;
- Atualizações e melhorias contínuas da plataforma;

5.1.3. Cronograma de realização dos serviços:

- Fase 1 – Implantação: até 10 (dez) dias úteis após o início da execução;
- Fase 2 – Operação assistida: até 15 (quinze) dias após a implantação;
- Fase 3 – Execução continuada: durante toda a vigência do contrato, com suporte técnico e monitoramento contínuo.

5.1.4. Etapas da execução:

- Etapa 1: Implantação e configuração inicial da solução;
- Etapa 2: Integração com sistemas e ativação dos canais de atendimento;
- Etapa 3: Treinamento dos usuários internos;
- Etapa 4: Início da operação assistida;
- Etapa 5: Operação plena com suporte contínuo e melhorias evolutivas.

5.1.5. Implantação, Treinamento e Suporte

Implantação

A contratada deverá:

- Realizar configuração inicial da API;
- Estruturar fluxos básicos;
- Cadastrar templates;
- Parametrizar níveis de acesso;
- Migrar número institucional, se necessário.

Prazo máximo de implantação: até 30 (trinta) dias corridos.

Treinamento

A contratada deverá realizar treinamento remoto para, no mínimo, 05 (cinco) usuários, contemplando:

- Disponibilização de manual digital;
- Gravação da capacitação;
- Orientação para criação de novos fluxos e utilização da plataforma.

Suporte Técnico

A contratada deverá disponibilizar:

- Atendimento em dias úteis, em horário comercial;
- SLA de até 4 (quatro) horas para atendimento de incidentes críticos;
- Canal direto de suporte técnico durante toda a vigência contratual.

Local e horário da prestação dos serviços

5.2. Os serviços serão prestados de forma remota, em ambiente digital (SaaS), não havendo necessidade de execução presencial nas dependências do Contratante.

5.3. Os serviços estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, garantindo a continuidade do atendimento aos usuários.

Rotinas a serem cumpridas

5.3.1. A execução contratual observará as seguintes rotinas:

- Monitoramento contínuo da plataforma e dos atendimentos realizados;
- Atualização e manutenção dos fluxos de atendimento automatizado (chatbot);
- Execução de campanhas de mensagens ativas, conforme demanda do Contratante;
- Geração e disponibilização de relatórios periódicos de desempenho;
- Atendimento às solicitações de suporte técnico;
- Realização de ajustes, melhorias e parametrizações sempre que necessário.

Materiais a serem disponibilizados

5.4. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar toda a infraestrutura tecnológica necessária, incluindo:

5.4.1. Plataforma tecnológica em ambiente SaaS, devidamente licenciada e em pleno funcionamento;

5.4.2. Infraestrutura de hospedagem, armazenamento e processamento de dados, garantindo disponibilidade, segurança e escalabilidade da solução;

5.4.3. Ferramentas de gestão de atendimentos, chatbot com inteligência artificial, integração com a API oficial do WhatsApp Business e demais recursos necessários à execução do objeto, promovendo sua atualização e substituição sempre que necessário.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.5. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

5.5.1. Utilização da solução para atendimento institucional ao público e aos profissionais registrados, com possibilidade de atendimentos simultâneos por múltiplos usuários;

5.5.2. Necessidade de envio de mensagens ativas (campanhas), incluindo notificações, cobranças, avisos institucionais e mensagens automatizadas;

5.5.3. Volume estimado de atendimentos mensais variável, conforme demanda do órgão, devendo a solução suportar escalabilidade sem prejuízo da performance.

5.5.4 Parcelamento do objeto

Considerando a natureza da solução a ser contratada, composta por plataforma integrada de atendimento, chatbot, integração com API oficial do WhatsApp Business e serviços correlatos, conclui-se que o parcelamento do objeto não é tecnicamente viável.

A divisão da solução poderá comprometer a integração entre os componentes, a responsabilidade pela execução e a eficiência operacional, gerando riscos à execução contratual.

Dessa forma, opta-se pela contratação de solução única e integrada.

Especificação da garantia do serviço

5.6. A contratada deverá garantir o pleno funcionamento da solução durante toda a vigência do contrato, assegurando a correção de falhas, instabilidades ou indisponibilidades, sem ônus adicional para o Contratante.

5.6.1 Glosa por descumprimento de SLA

Em caso de descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos (SLA), poderão ser aplicadas glosas proporcionais no pagamento mensal, conforme a gravidade e a recorrência da falha, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

A aferição do cumprimento dos níveis de serviço será realizada com base nos indicadores definidos neste Termo de Referência e nos relatórios apresentados pela contratada.

5.7. Durante o período contratual, a contratada deverá prestar suporte técnico contínuo, incluindo manutenção corretiva, evolutiva e adaptativa da plataforma.

5.8. A solução deverá manter disponibilidade mínima de 99% (noventa e nove por cento), excetuadas manutenções previamente comunicadas

Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.9. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

5.9.1. Disponibilização, pela contratada, de todos os dados e informações armazenados na plataforma, em formato estruturado e de fácil interoperabilidade, sem ônus adicional ao Contratante;

5.9.2. Garantia de acesso à plataforma pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias após o encerramento contratual, para fins de consulta, extração de dados e transição;

5.9.3. Exclusão definitiva dos dados do Contratante dos sistemas da contratada, mediante solicitação formal, em conformidade com a legislação de proteção de dados.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e a Lei nº 14.133 /2021.

6.2. Em caso de impedimento ou suspensão do contrato, o cronograma poderá ser ajustado mediante justificativa.

- 6.3. As comunicações entre as partes poderão ocorrer por meio eletrônico.
- 6.4. O Contratante poderá convocar o representante da empresa para adoção de providências.
- 6.5. Poderá ser realizada reunião inicial para alinhamento da execução contratual.

Preposto

- 6.6. O Contratado deverá designar preposto responsável pela execução do contrato, com poderes para tratar de questões técnicas e administrativas.
- 6.7. Não será exigida a presença física de preposto, considerando a natureza remota do serviço.

Fiscalização Técnica

- 6.8. A execução do contrato será acompanhada por fiscal designado.
- 6.9. O fiscal técnico acompanhará o funcionamento da solução, verificando o cumprimento dos requisitos estabelecidos.
- 6.10. O fiscal registrará ocorrências e notificará a contratada para correção de falhas.
- 6.11. O fiscal deverá comunicar ao gestor situações que demandem providências superiores.
- 6.12. A fiscalização abrangerá, no mínimo:
 - 6.12.1. Disponibilidade da plataforma;
 - 6.12.2. Funcionamento das funcionalidades contratadas;
 - 6.12.3. Qualidade do atendimento e suporte técnico;
 - 6.12.4. Cumprimento dos níveis de serviço (SLA).

Responsabilidade da Contratada

- 6.13. A fiscalização não exclui a responsabilidade da contratada pela execução do objeto.

Fiscalização Administrativa

- 6.14. O fiscal administrativo verificará a regularidade da contratada, bem como o cumprimento das condições de habilitação.

Gestor do Contrato

- 6.15. Compete ao gestor do contrato:
 - 6.15.1. Acompanhar a execução geral do contrato;
 - 6.15.2. Consolidar informações da fiscalização;
 - 6.15.3. Autorizar pagamentos;
 - 6.15.4. Adotar providências em caso de descumprimento;
 - 6.15.5. Elaborar relatório final da execução contratual.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

7.1.1. não garantiu a disponibilidade mínima da plataforma;

7.1.2. deixou de executar ou executou com qualidade inferior os serviços contratados;

7.1.3. não atendeu aos prazos de suporte técnico;

7.1.4. apresentou falhas recorrentes no sistema.

7.2. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

7.2.1. disponibilidade mensal da plataforma;

7.2.2. funcionamento adequado das funcionalidades contratadas;

7.2.3. qualidade e tempo de resposta do suporte técnico.

Recebimento

7.3. Não se tratando de obra ou serviço de engenharia, para fins de recebimento provisório será considerada como conclusão do objeto a disponibilização da plataforma em funcionamento, com acesso ativo, integração configurada e comprovação da prestação dos serviços no período de faturamento.

7.4. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços.

7.5. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

7.6. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

7.7. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.8. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período mensal.

7.9. Ao final de cada período de faturamento:

7.9.1. o fiscal técnico do contrato deverá avaliar a execução dos serviços, verificando a disponibilidade da plataforma, funcionamento das funcionalidades e qualidade do suporte técnico, podendo resultar no redimensionamento dos valores a serem pagos, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

7.10. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

7.11. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

7.12. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à verificação do pleno funcionamento da plataforma e à disponibilização de manuais ou orientações de uso.

7.13. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.14. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.15. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.15.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

7.15.2 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

7.15.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

7.15.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.15.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.16. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.17. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.18. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Liquidação

7.19. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

7.20. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021

7.21. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- I) o prazo de validade;
- II) a data da emissão;
- III) os dados do contrato e do órgão contratante;
- IV) o período respectivo de execução do contrato;
- V) o valor a pagar; e
- VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.22. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

7.23. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

7.24. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

7.24.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

7.24.2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.25. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

7.26. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.27. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

7.28. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

7.29. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

7.30. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA/IBGE de correção monetária.

Forma de pagamento

7.31. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

7.32. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.33. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.33.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.[A11]

7.34. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Reajuste

7.35. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 15/03/2026, correspondente à data da pesquisa de preços

7.36. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

7.38. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.39. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

7.40. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.41. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.42. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

7.43. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

7.43.1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

7.43.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.43.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

7.43.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

7.44. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

Conta-Depósito Vinculada ou Pagamento por Fato Gerador

7.45. Não se aplica a utilização de conta-depósito vinculada ou pagamento por fato gerador, tendo em vista que a presente contratação não envolve dedicação exclusiva de mão de obra.

8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

- a. der causa à inexecução parcial do contrato;
- b. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c. der causa à inexecução total do contrato;
- d. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f. praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

8.2. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

8.2.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

8.2.4. Multa:

8.2.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de **0,5% (cinco décimos por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **10 (dez) dias**.

8.2.4.2. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h”, de **10% (dez por cento)** do valor da contratação.

8.2.4.3. Compensatória, para a inexecução total do contrato, de **10% (dez por cento)** do valor da contratação.

8.2.4.4. Compensatória, para a infração descrita na alínea “b”, de **5% (cinco por cento)** do valor da contratação.

8.2.4.5. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita na alínea “d”, de **5% (cinco por cento)** do valor da contratação.

8.2.4.6. Compensatória, para a infração descrita na alínea “a”, de **2% (dois por cento)** do valor da contratação.

8.3. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

8.4. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

8.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

8.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será cobrada administrativamente ou judicialmente.

8.7. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de **15 (quinze) dias**, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

8.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

8.8.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

8.8.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

8.9. Na aplicação das sanções serão considerados:

8.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

8.9.2. as peculiaridades do caso concreto;

8.9.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

8.9.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

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

8.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

8.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

8.12. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

8.12.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

8.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.14. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1. O fornecedor será selecionado por meio de contratação direta com fundamento no art. **75, inciso II**, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, em razão do valor estimado da contratação, considerando tratar-se de despesa de pequeno vulto, dentro dos limites legais, observados os princípios da economicidade e da seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

9.1.2. O critério de julgamento adotado será o de menor preço, considerando tratar-se de solução padronizada, com requisitos técnicos previamente definidos neste Termo de Referência.

Não se adota o critério de técnica e preço, tendo em vista que a avaliação técnica será realizada por meio de Prova de Conceito (POC), sendo suficiente para aferir a capacidade da solução em atender às necessidades da Administração

Regime de Execução

9.2. O regime de execução do objeto será de empreitada por preço global.

9.3. Prova de Conceito (POC)

9.3.1. Convocação

Após a fase de lances e habilitação do primeiro colocado, será exigida a realização de Prova de Conceito (POC), conforme critérios estabelecidos no Anexo I – Matriz de Avaliação da Prova de Conceito.

9.3.2. Prazo

A empresa convocada terá prazo de até 05 (cinco) dias úteis para realizar a demonstração.

9.3.3. Forma de apresentação

A demonstração poderá ocorrer:

- Presencialmente na sede do Conselho; ou
- Remotamente, por videoconferência.

9.3.4. Requisitos obrigatórios

A POC deverá comprovar o funcionamento real da plataforma, contemplando:

1. Conectividade

- Integração ativa com API Oficial (Cloud API);
- Simulação de envio de template oficial aprovado.

2. Multiatendimento

- Acesso simultâneo de, no mínimo, 05 usuários;
- Identificação individual dos atendentes;
- Transferência de conversas entre setores.

3. Chatbot

- Criação de fluxo em tempo real;
- Menu interativo funcional;
- Encaminhamento automático por palavra-chave.

4. Campanhas

- Cadastro de template;
- Agendamento de disparo;
- Relatório de envio.

5. Dashboard

- Visualização de indicadores;
- Relatório por atendente;
- Exportação de dados.

6. Segurança

- Controle de níveis de acesso;
- Demonstração de logs de auditoria.

9.3.5. Critério de aprovação

A solução deverá atender a 100% dos requisitos obrigatórios previstos neste Termo de Referência.

O não atendimento implicará na desclassificação do fornecedor, sendo convocado o próximo colocado.

9.3.6. Vedação

Não será aceita apresentação meramente ilustrativa, em slides ou protótipos (mockups), devendo a demonstração ocorrer em ambiente funcional.

Critérios de aceitabilidade de preços

9.5. O critério de aceitabilidade de preços será o valor global estimado da contratação.

9.5. Serão desclassificadas as propostas que apresentarem preços superiores ao valor estimado pela Administração ou inexequíveis.

Exigências de habilitação

9.6. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

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

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

9.9. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;[A10]

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

9.11. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

9.12. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.13. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.14. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.15. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.16. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

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

9.18. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

9.19. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

9.20. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

9.21. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

Qualificação Técnica

9.22. Comprovação de aptidão para execução de serviço compatível com o objeto da contratação, mediante apresentação de, no mínimo, 1 (um) atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado.

9.22.1. Os atestados poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial.

9.22.2. O fornecedor deverá disponibilizar, quando solicitado, informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados.

9.22.3. As exigências de qualificação técnica visam garantir que a empresa contratada possua capacidade operacional e experiência compatível com o objeto, especialmente quanto à implementação, integração e suporte de solução de atendimento baseada na API oficial do WhatsApp Business, assegurando a adequada execução contratual.

Disposições gerais sobre habilitação

9.23. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.24. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.25. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 10.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de **R\$ 9.740,00 (nove mil, setecentos e quarenta reais)**, conforme custos unitários apostos na tabela constante no item 1.1.
- 10.2. A estimativa de preços foi realizada com base em pesquisa de mercado em sítios eletrônicos e fornecedores, consolidada em mapa comparativo, considerando tratar-se de solução padronizada e de baixa complexidade, não sendo elaborada composição detalhada de custos.
- 10.3. A pesquisa de preços foi realizada de forma simplificada, com base em fontes de mercado e consolidada em mapa comparativo, considerando tratar-se de contratação de pequeno valor e de solução padronizada, não tendo sido adotada integralmente a metodologia prevista na IN SEGES nº 65/2021.
- 10.4. Não foram utilizados sistemas oficiais de preços, tendo em vista a especificidade do objeto e a dificuldade de identificação de contratações similares disponíveis nessas bases, sendo adotada pesquisa de mercado em sítios eletrônicos especializados, considerando tratar-se de solução tecnológica específica e padronizada no mercado privado

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 11.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação orçamentária:
Elemento de despesa: 6.2.2.1.01.04.04.005.008 – Serviço de Manutenção e Atualização de Software.
- 11.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após a aprovação da respectiva Lei Orçamentária Anual (LOA) e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 12.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas, exceto o custo estimado da contratação, que possuirá caráter sigiloso até o encerramento da fase de julgamento das propostas.

Rio Branco/AC, 09 de abril de 2026

Identificação e assinatura do servidor responsável

13. ANEXO I

ANEXO I

Regras aplicáveis ao instrumento substitutivo ao contrato

(Contratações de pequeno valor - art. 95, inciso I, da Lei n. 14.133/2021, Orientação Normativa nº 84, de 17 de maio de 2024)

1. FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

1.1. O adjudicatário terá o prazo de **até 05 (cinco) dias úteis**, contado da convocação, para aceitar o instrumento equivalente ao contrato (Nota de Empenho/Ordem de Serviço/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas.

1.2. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, mediante solicitação justificada e aceita pela Administração.

1.3. O aceite implica que o Contratado:

1.3.1. Reconhece que o instrumento substitui o contrato, aplicando-se a Lei nº 14.133/2021;

1.3.2. Vincula-se ao Termo de Referência, à proposta apresentada e aos anexos, inclusive à **Prova de Conceito (POC)**.

2. VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. A vigência será de **12 (doze) meses**, conforme Termo de Referência.

2.2. Poderá ser prorrogada, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, por se tratar de serviço contínuo.

2.3. A prorrogação dependerá de:

- vantajosidade;
- manutenção das condições de habilitação;
- avaliação satisfatória da execução.

3. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

3.1. São obrigações do Contratante:

- Exigir o cumprimento do TR;
- Acompanhar e fiscalizar a execução;
- Receber e atestar os serviços;
- Efetuar pagamento;
- Notificar falhas;
- Aplicar sanções quando necessário;
- Fornecer informações necessárias para execução;
- Avaliar a qualidade do serviço.

4. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

4.1. O Contratado deverá:

- Executar os serviços conforme o TR;
- Disponibilizar **plataforma SaaS funcional e estável**;
- Garantir integração com **API oficial do WhatsApp Business**;
- Realizar implantação, configuração e treinamento;
- Disponibilizar suporte técnico contínuo;
- Cumprir SLA (até 4h para incidentes críticos);
- Garantir disponibilidade mínima de **99%**;
- Fornecer relatórios e indicadores;
- Manter segurança e integridade dos dados;
- Corrigir falhas sem ônus adicional;
- Manter equipe qualificada;
- Manter condições de habilitação;
- Guardar sigilo das informações;
- Comunicar problemas imediatamente;
- Realizar transição ao final do contrato (entrega de dados).

- Durante a vigência da contratação, é vedado ao contratado contratar cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do órgão contratante ou de agente público que atue na licitação, na fiscalização ou na gestão do contrato.

5. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

5.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão da licitação ou da contratação, a partir da apresentação da proposta no certame, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

5.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

5.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

5.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

5.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do Contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

5.6. É dever do Contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

5.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

5.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

5.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

5.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

5.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

5.11. O presente instrumento está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

5.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

5.13. Considerando que o objeto envolve atendimento por meio da plataforma WhatsApp Business, o Contratado deverá adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais tratados nas interações com usuários, garantindo confidencialidade, integridade e rastreabilidade das informações.

6. DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

6.1. A contratação será encerrada ao final da vigência ou quando cumprido o objeto.

6.2. Poderá ser rescindida:

- por descumprimento contratual;
- por interesse da Administração;

- por perda de vantajosidade.

6.3. Em caso de falha do contratado:

- aplicação de sanções;
- possibilidade de convocação do próximo colocado.

7. DOS CASOS OMISSOS

7.1. Os casos omissos serão decididos pelo Contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

8. ALTERAÇÕES

8.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

8.2. O Contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado da contratação e, no caso de reforma de edifício ou de equipamento, o limite para os acréscimos será de 50% (cinquenta por cento).

8.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

8.4. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do Contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.

8.5. Registros que não caracterizam alterações contratuais podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

9. FORO

9.1. Fica definido o Foro da Justiça Federal em Rio Branco/AC, para dirimir os litígios que decorrerem da execução contratual que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021.

14. ANEXO II

ANEXO II

TERMO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA[A1]

Por meio deste instrumento, ... (*identificar o Contratado*) declara que está ciente e concorda com as disposições e obrigações previstas no *Aviso de Contratação Direta*, no Termo de Referência e nos demais anexos a que se refere a *Dispensa Eletrônica* nº...../20....., bem como que se responsabiliza, sob as penas da Lei, pela veracidade e legitimidade das informações e documentos apresentados durante o processo de contratação.

Local-UF, ... de de 20.... .

(Nome e Cargo do Representante Legal)

15. ANEXO III

MATRIZ DE AVALIAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO (POC)

1. CRITÉRIO DE APROVAÇÃO

A empresa será considerada:

- **APROVADA** → quando obtiver no mínimo **80 (oitenta) pontos** e atender **100% dos requisitos eliminatórios**;
- **REPROVADA** → quando não atender a qualquer requisito eliminatório.

2. ITENS ELIMINATÓRIOS (OBRIGATÓRIOS)

Item	Requisito	Atendimento (Sim/Não)
E1	Integração ativa com API Oficial (Cloud API)	
E2	Multiatendimento simultâneo mínimo de 05 usuários	
E3	Chatbot funcional com criação de fluxo ao vivo	
E4	Envio real de Template (HSM) aprovado	
E5	Dashboard gerencial funcional	
E6	Controle de níveis de acesso (Admin, Supervisor, Atendente)	
E7	Registro e visualização de histórico completo	
E8	Log de auditoria	

A ausência de qualquer item implicará na desclassificação da proposta.

3. ITENS PONTUÁVEIS (TOTAL: 100 PONTOS)

3.1. Conectividade e Estabilidade (20 pontos)

Critério	Pontuação Máxima	Pontuação Obtida
Integração estável sem desconexões	10	
Tempo médio de resposta da plataforma	5	
Fluidez no multiatendimento	5	

3.2. Chatbot e Automação (20 pontos)

Critério	Pontuação Máxima	Pontuação Obtida
Editor visual intuitivo (low-code)	5	
Versionamento de fluxos	5	
Encaminhamento inteligente por palavras-chave	5	
Integração com IA ou base de conhecimento	5	

3.3. Gestão de Campanhas (15 pontos)

Critério	Pontuação Máxima	Pontuação Obtida
Cadastro e edição de templates	5	

Agendamento de campanhas	5
Relatórios de taxa de entrega e leitura	5

3.4. Dashboard e Relatórios (15 pontos)

Critério	Pontuação Máxima	Pontuação Obtida
Visualização de indicadores em tempo real	5	
Relatório por atendente	5	
Exportação em PDF/CSV	5	

3.5. Usabilidade (10 pontos)

Critério	Pontuação Máxima	Pontuação Obtida
Interface intuitiva	5	
Facilidade de navegação	5	

3.6. Segurança e LGPD (10 pontos)

Critério	Pontuação Máxima	Pontuação Obtida
Demonstração de criptografia	5	
Controle de perfis e permissões	5	

3.7. Diferenciais Técnicos (10 pontos)

Critério	Pontuação Máxima	Pontuação Obtida
Integração com CRM	5	
API aberta para integrações futuras	5	

4. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

Cada critério será avaliado conforme a seguinte escala:

- 0 = Não atende
- 1 = Atende minimamente
- 2 = Atende parcialmente
- 3 = Atende satisfatoriamente
- 4 = Atende plenamente
- 5 = Supera expectativas

A pontuação atribuída será considerada conforme o peso definido em cada critério.

5. FÓRMULA DE CÁLCULO

Pontuação Final = Soma de todos os critérios pontuáveis

- Pontuação máxima: **100 pontos**
- Pontuação mínima para aprovação: **80 pontos**

6. ATA DE AVALIAÇÃO DA POC

Empresa Avaliada: _____

Data da POC: _____

Avaliadores: _____

Resultado:

Aprovada
Reprovada

Pontuação Total: _____ / 100

Observações Técnicas:

Assinaturas:

16. 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](#).

MARCILEIA
VILA
NOVA:523295
950225

Digitally signed by
MARCILEIA VILA
NOVA:5232995022
5
Date: 2026.04.10
16:35:51 -05'00'

MARCILEIA VILA NOVA
Agente de contratação



Assinou eletronicamente em 10/04/2026 às 18:18:01.

LARISSA
BOTELHO DOS
SANTOS:022536
80214

Digitally signed by
LARISSA BOTELHO DOS
SANTOS:02253680214
Date: 2026.04.10
16:35:41 -05'00'

LARISSA BOTELHO DOS SANTOS

Autoridade competente



Documento assinado digitalmente

ARTUR RAMOS DE ALMEIDA DA SILVA

Data: 10/04/2026 18:29:36-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

ARTUR RAMOS DE ALMEIDA DA SILVA

TÉCNICO DE INFORMÁTICA

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - ETP926588_000004_2026.pdf (151.89 KB)