



**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO
AMPLA PARTICIPAÇÃO**

**PROCESSO Nº 0033325
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2026**

Regido pela lei nº 14.133/21, Lei complementar nº 123/06, Decreto nº. 6.956/2023, que dispõe sobre a regulamentação da Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, demais normas pertinentes e pelas condições estabelecidas pelo presente edital.

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS PARA LOCAÇÃO DE SISTEMA DE CHATBOT, DESTINADO AO ATENDIMENTO AO CIDADÃO POR PARTE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, DE ACORDO COM O TERMO DE REFERÊNCIA MEMORIAL DESCRITIVO.

INTERESSADO: SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS.

CADASTRO DAS PROPOSTAS INICIAIS ATÉ ÀS 08H29MIN DO DIA 25 DE FEVEREIRO DE 2026, NA PLATAFORMA DE LICITAÇÕES WWW.LICITANET.COM.BR.

ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: 08H30MIN DO DIA 25 DE FEVEREIRO DE 2026.

REFERÊNCIA DE TEMPO: Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília (DF).

LOCAL DA SESSÃO PÚBLICA: Plataforma de licitações: <https://licitanet.com.br>

ATO DE DESIGNAÇÃO DO AGENTE DE CONTRATAÇÃO: DECRETO Nº 7.580/2025

ATO DE DESIGNAÇÃO DA PREGOEIRA: DECRETO Nº 7.940/2026

VALOR ESTIMADO GLOBAL DE CONTRATAÇÃO: R\$ 80.249,40 (Oitenta mil duzentos e quarenta e nove reais e quarenta centavos).

TIPO: MENOR PREÇO POR LOTE

MODO DE DISPUTA: ABERTO

ESCLARECIMENTOS:

Diretamente pela plataforma de licitações – Plataforma de licitações <https://licitanet.com.br> ou através do e-mail licita2@fronteira.mg.gov.br.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 08h00min às 11h00min e das 13h00min às 17h00min.

O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio de sistema eletrônico que promova a comunicação via Internet, mediante condições de segurança, utilizando-se, para tanto, os recursos da criptografia e autenticação em todas as suas fases, através do site: <https://licitanet.com.br>.

No dia, hora e local indicado e de acordo com a legislação mencionada no preâmbulo deste Edital.



PREFEITURA MUNICIPAL DE FRONTEIRA



Na contagem de todos os prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias úteis, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

Ocorrendo à decretação de feriado ou qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, todas as datas constantes deste Edital serão transferidas, automaticamente, para o primeiro dia útil, ou de expediente normal, subsequente ao ora fixado.

Não será aceito protocolo de solicitação de expedição de documentos e certidões, para entrega em substituição aos documentos requeridos para a habilitação no presente Edital.

Será comunicado, via Internet através de mensagens, e pelos meios de divulgação inicial, qualquer alteração no edital que importe em modificação de seus termos, que venha a ocorrer nele ou em seus anexos.

Em nenhuma hipótese serão recebidas propostas e documentação fora do prazo estabelecido neste Edital, excetuadas as permissões legais.

Toda e qualquer alteração que possivelmente ocorrer neste Edital, tais como errata, adendo, suspensão ou revogação, deverá ser consultada pelos pretensos licitantes no endereço eletrônico da Plataforma de licitações <https://licitanet.com.br>, bem como, no site da Prefeitura Municipal de Fronteira em www.frenteira.mg.gov.br.

A Administração não se responsabilizará caso o pretenso licitante não acesse o e-mail informado ou não visualize a alteração no site supracitado consequentemente desconhecendo o teor dos Avisos publicados.

Com as mudanças aplicadas pela Lei Federal nº 14.133/21, salientamos a necessidade de anexar à plataforma de licitações **LICITANET**, endereço eletrônico <https://licitanet.com.br>, somente a proposta, sendo a documentação anexada apenas do(s) licitantes declarados vencedores.



**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO
AMPLA PARTICIPAÇÃO**

PROCESSO Nº 0033325

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2026

ÍNDICE

- 1 - PREÂMBULO
- 2 – OBJETO
- 3 - CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO
- 4 - NÃO PODERÃO PARTICIPAR DA PRESENTE LICITAÇÃO
- 5 - IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO
- 6 - REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME
- 7 - CREDENCIAMENTO NO SISTEMA LICITANET
- 8 - CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL
- 9 - ABERTURA DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DOS LANCES
- 10 - SERÃO DESCLASSIFICADAS AS PROPOSTAS
- 11 - FORMULAÇÃO DE LANCES
- 12 - CRITÉRIOS DE JULGAMENTO
- 13 - CRITÉRIOS DA LEI COMPLEMENTAR 123/2006 E SUAS ALTERAÇÕES
- 14 - ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA
- 15 - ENCAMINHAMENTO DA MELHOR PROPOSTA
- 16 - DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
- 17 - RECURSO
- 18 - ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO
- 19 - CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO ADMINISTRATIVO
- 20 - GARANTIA DE EXECUÇÃO
- 21 - PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO ADMINISTRATIVO
- 22 - REAJUSTAMENTO E DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO - FINANCEIRO
- 23 - ACRÉSCIMOS E /OU REDUÇÃO DO CONTRATO ADMINISTRATIVO
- 24 – EXTINÇÃO DO CONTRATO ADMINISTRATIVO
- 25 - EXECUÇÃO DO OBJETO
- 26 - RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS
- 27 - PAGAMENTO
- 28 - GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO ADMINISTRATIVO
- 29 - INFRAÇÕES
- 30 - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
- 31 - DISPOSIÇÕES GERAIS



**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO
AMPLA PARTICIPAÇÃO**

**PROCESSO Nº 0033325
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2026
TIPO: MENOR PREÇO POR LOTE**

1. PREÂMBULO - O Município de Fronteira, torna público, por determinação de seu Prefeito Municipal, que se acha aberta, licitação na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, tipo MENOR PREÇO POR LOTE nos termos da Lei nº 14.133/21, Leis Complementares 123/06, 147/14 e 155/16, Decreto Municipal nº. 6.956/2023, que dispõe sobre a regulamentação da Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, encerrando-se o prazo para recebimento da PROPOSTA, sendo:

Cadastro das propostas iniciais até às 08h29min do dia 25 DE FEVEREIRO DE 2026. na plataforma de licitações www.licitanet.com.br.

Abertura da Sessão Pública: **08h30min do dia 25 DE FEVEREIRO DE 2026.**

1.1. Os trabalhos serão conduzidos pela Senhora Elaine Pinesso, Pregoeira e pela Equipe de Apoio, integrada pelas Senhoras Rosa Elaine de Paula Araújo e Vanessa Barbosa de Oliveira Cardoso, todos designadas através do Decreto Municipal nº 7.940/2026, anexado aos autos do procedimento de contratação.

1.2. O Edital e seus Anexos poderão ser obtidos gratuitamente no site da Prefeitura Municipal de Fronteira/MG; através do endereço eletrônico www.frenteira.mg.gov.br, na Plataforma de Licitações LICITANET, através do endereço eletrônico www.licitanet.com.br, no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP – www.pncp.gov.br e também no prédio sede da Prefeitura Municipal de Fronteira, em dias e horários de expediente (08h00min às 11h00min e das 13h00min às 17h00min), a partir da data de sua publicação.

1.3. Toda e qualquer alteração que possivelmente ocorrer neste Edital, tais como errata, adendo, suspensão ou revogação, deverá ser consultada pelos pretensos licitantes no endereço eletrônico da Plataforma de licitações LICITANET, através do endereço eletrônico www.licitanet.com.br, bem como, no site da Prefeitura Municipal de Fronteira em www.frenteira.mg.gov.br.

1.4. A Administração não se responsabilizará caso o pretenso licitante não acesse a plataforma de licitações ou não visualize a alteração no Site supracitado consequentemente desconhecendo o teor dos Avisos publicados.

2. OBJETO - O presente Pregão Eletrônico tem por objeto o **CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS PARA LOCAÇÃO DE SISTEMA DE CHATBOT, DESTINADO AO ATENDIMENTO AO CIDADÃO POR PARTE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, DE ACORDO COM O TERMO DE REFERÊNCIA MEMORIAL DESCRITIVO**, conforme condições e especificações contidas neste Edital e seus Anexos.

3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO - Poderão participar deste Pregão Eletrônico, empresas legalmente constituídas, do ramo pertinente ao objeto licitado, que satisfaçam as exigências fixadas neste edital e apresente os documentos nele exigidos.

3.1. **Todas as empresas que atendam o disposto no item anterior e que até às 08h29min do dia 25 DE FEVEREIRO DE 2026, cadastrem as suas propostas de preços, na forma prevista neste Edital, junto ao SISTEMA DE PREGÃO ELETRÔNICO (LICITAÇÕES) DA LICITANET – www.licitanet.com.br.**



3.2. A participação no Pregão Eletrônico se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente cadastramento da proposta inicial de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário limite estabelecidos.

3.3. Caberá ao fornecedor acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou da desconexão do seu representante.

3.4. Qualquer dúvida em relação ao acesso no sistema operacional poderá ser esclarecida pelo número (34) 2512-6500 – Opção 2; (34) – 3014 – 6633, e-mail: comercial@licitanet.com.br.

3.5. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

3.6. SUBCONTRATAÇÃO:

3.6.1. É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto, exceto na hipótese de fornecimento secundário que não integre a essência do item, desde que expressamente autorizada pelo Contratante, mantida em qualquer caso a integral responsabilidade da Contratada.

3.7. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS:

3.7.1. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, em razão da baixa complexidade dos bens a serem adquiridos, considerando que as empresas que atuam no mercado têm condições de fornecer os bens de forma independente.

4. NÃO PODERÃO PARTICIPAR DA PRESENTE LICITAÇÃO - Empresas com falência decretada ou concordata, salvo se em recuperação judicial e neste caso, mediante apresentação do plano de recuperação concedido ou homologado judicialmente (TCU, Acórdão 1201, de 13/05/2020-Plenário e Acórdão 2265, de 22/08/2020-Plenário).

4.1. Pessoa Jurídica suspensa de participar de licitação e impedida de contratar com a Prefeitura Municipal de Fronteira, durante o prazo da sanção aplicada.

4.2. Pessoa Jurídica declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação.

4.3. Pessoa Jurídica impedida de licitar e contratar com a Prefeitura Municipal de Fronteira, durante o prazo da sanção aplicada.

4.4. Pessoa Jurídica proibida de contratar com o Poder Público, em razão do disposto no art. 72, § 8º, V, da Lei n.º 9.605/1998.

4.5. Pessoa Jurídica proibida de contratar com o Poder Público, nos termos do art. 12 da Lei n.º 8.429/1992.

4.6. Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, devendo essa proibição constar expressamente do edital de licitação.



4.7. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si.

4.8. Pessoa jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista.

4.9. Quaisquer interessados enquadrados nas vedações previstas no art. 9º, §1º, da Lei n.º 14.133/2021.

4.10. Entende-se por “participação indireta” a que alude o art. 9º §1º, da Lei n.º 14.133/2021 a participação no certame de empresa em que uma das pessoas listadas no mencionado dispositivo legal figure como sócia, pouco importando o seu conhecimento técnico acerca do objeto da licitação ou mesmo a atuação no processo licitatório.

4.11. Sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País.

4.12. Empresa cujo estatuto ou contrato social não seja pertinente e compatível com o objeto deste Pregão.

4.13. Sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum.

4.14. Que não atendam o disposto no item 3 deste Edital.

4.15. Empresas reunidas em consórcio, em razão da baixa complexidade dos serviços a serem adquiridos, considerando que as empresas que atuam no mercado têm condições de executar os serviços de forma independente.

4.16. A observância das vedações supra é de inteira responsabilidade da licitante que, pelo descumprimento, se sujeita às penalidades cabíveis.

5. IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO - Até **03 (três) dias úteis** antes da data fixada para recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos ou impugnar o Ato Convocatório deste Pregão, devendo protocolizar o pedido no e-mail: licita2@fronteira.mg.gov.br ou diretamente pela plataforma **SISTEMA DE PREGÃO ELETRÔNICO (LICITAÇÕES) DA LICITANET** – www.licitanet.com.br, no local específico dentro do presente processo licitatório; cabendo ao Agente de Contratação decidir sobre a petição no prazo de 03 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

5.1. Caso seja acolhida a impugnação contra o Ato Convocatório, será designada nova data para a realização do Certame, exceto quando a alteração não comprometer a formulação das propostas.

5.2. Decairá do direito de impugnar os termos deste edital, por falhas ou irregularidades, o proponente/licitante que não o fizer até o 3º (terceiro) dia útil que anteceder à data de realização da sessão pública do Pregão, hipótese em que tal comunicação não terá efeito de recurso.

5.3. A impugnação feita tempestivamente pelo proponente/licitante não o impedirá de participar do Certame.



6. REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME:

6.1. CONDUÇÃO DO CERTAME. O certame será conduzido pela Pregoeira Oficial, com o auxílio da equipe de apoio, que terá, em especial, as seguintes atribuições:

- 6.1.1. Acompanhar os trabalhos da equipe de apoio;
- 6.1.2. Responder as questões formuladas pelos fornecedores, relativas ao certame;
- 6.1.3. Abrir as propostas de preços;
- 6.1.4. Analisar a aceitabilidade das propostas;
- 6.1.5. Desclassificar propostas, indicando os motivos;
- 6.1.6. Conduzir os procedimentos relativos aos lances e à escolha da proposta do lance de MENOR PREÇO POR LOTE;
- 6.1.7. Verificar a habilitação do proponente classificado em primeiro lugar;
- 6.1.8. Declarar o vencedor;
- 6.1.9. Receber, examinar e decidir sobre a pertinência dos recursos;
- 6.1.10. Elaborar a ata da sessão com o auxílio eletrônico;
- 6.1.11. Encaminhar o processo à autoridade superior para homologar e autorizar a contratação.

7. CREDENCIAMENTO NO SISTEMA LICITANET - As pessoas jurídicas interessadas deverão nomear, através do Termo de Credenciamento, operador devidamente habilitado pela LICITANET, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no site: www.licitanet.com.br.

7.1. O acesso do operador ao Pregão, para efeito de encaminhamento de proposta de preço, lances sucessivos de preços e envio de documentação, em nome do licitante, somente se dará mediante prévia definição de senha privativa.

7.2. A chave de identificação e a senha dos operadores poderão ser utilizadas em qualquer Pregão Eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa da LICITANET.

7.3. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo à LICITANET a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

7.4. O credenciamento do fornecedor e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

7.5. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverá ser comunicada imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.

8. CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL - Todos os interessados poderão credenciar suas propostas iniciais, preenchendo o formulário eletrônico disponível na Plataforma Licitanet ou utilizar-se de modelo próprio, **VEDADA A SUA IDENTIFICAÇÃO**, a partir do dia **05 de fevereiro de 2026 até às 08h29min do dia 25 de fevereiro de 2026**.



- 8.1. A quantidade mínima a ser cotada serão aquelas previstas no Termo de Referência.
- 8.2. Não será admitida a possibilidade de prever preços diferentes.
- 8.3. Não será admitida a possibilidade de o licitante oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto no Termo de Referência.
- 8.4. O encaminhamento de proposta para o sistema eletrônico pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital, inclusive sobre o enquadramento como MEI, ME ou EPP. O Licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.
- 8.5. O preenchimento da proposta eletrônica deverá, obrigatoriamente, ser feito por meio do sistema LICITANET, contendo as especificações, marca, modelo (no que couber) e valor unitário e total do produto ofertado.
- 8.6. As Microempresa (ME), Microempreendedor Individual (MEI) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP), será obrigatória a informação desse regime fiscal no campo próprio da plataforma ou proposta, sob pena de desclassificação de sua proposta.
- 8.7. O objeto deverá estar totalmente dentro das especificações contidas no Anexo 01.
- 8.8. A validade da proposta será de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data da sessão pública do Pregão. Em caso de ausência ou divergência desta informação, prevalecerá a estabelecida no edital.
- 8.9. O valor ofertado será considerado completo e abrange todos os tributos impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais, custos diretos e indiretos, encargos sociais, trabalhistas, fornecimento de mão de obra especializada, leis sociais, administração, lucros, produtos, transporte do produto e de pessoal e qualquer despesa, acessória e/ou necessária, não especificada neste Edital.

9. ABERTURA DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DOS LANCES - A partir do horário previsto no Edital e na plataforma LICITANET, para cadastramento e inclusão da proposta inicial, terá início à sessão pública do pregão eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando a Pregoeira a avaliar a aceitabilidade das propostas.

9.1. Havendo eventual empate entre duas ou mais propostas, serão utilizados os seguintes critérios de desempate, nesta ordem:

9.1.1. Disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

9.1.2. Avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

9.1.3. Desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

9.1.4. Desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.



9.2. Em igualdade de condições, se não houver desempate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

9.2.1. Empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

9.2.2. Empresas brasileiras;

9.2.3. Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

9.2.4. Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.197, de 29 de dezembro de 2009.

9.3. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

10. SERÃO DESCLASSIFICADAS AS PROPOSTAS - Cujo objeto não atenda às especificações, prazos e condições fixadas neste edital.

10.1. Por ação da licitante ofertante que contenham elementos que **permitam sua identificação**.

10.2. Propostas com descritivos, marcas e modelos que não atendam às especificações técnicas do Termo de Referência.

10.3. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

10.4. Propostas que após a fase de lances, permanecerem com valores superiores ao estimado pela Administração, de acordo com a pesquisa de preços realizada pelo Departamento de Compras desta Prefeitura.

11. FORMULAÇÃO DE LANCES - Aberta a etapa competitiva, os representantes dos fornecedores deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o participante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

11.1. O lance ofertado é irretratável e de inteira responsabilidade do licitante.

11.2. O intervalo mínimo entre os lances será aquele previsto na Plataforma Licitanet.

11.3. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

11.4. Durante o transcurso da sessão pública os participantes serão informados, em tempo real, do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances aos demais participantes.

11.5. No caso de desconexão com a Pregoeira, no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando a Pregoeira, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízos dos atos realizados.



11.6. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos operadores representantes dos participantes, por meio de mensagem eletrônica na caixa de mensagem (chat) ou e-mail divulgando data e hora da reabertura da sessão.

11.7. O modo de disputa será o **ABERTO**, O tempo da etapa de lances será de 10 (dez) minutos e será encerrada por prorrogação automática.

11.8. O sistema informará, na ordem de classificação, todas as propostas, partindo da proposta de MENOR PREÇO POR LOTE imediatamente após o encerramento da etapa de lances.

11.9. A Pregoeira anunciará o licitante detentor da melhor proposta ou lance de MENOR PREÇO POR LOTE, imediatamente após o encerramento da etapa de lances.

11.10. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável ou se o fornecedor desatender às exigências habilitatórias, a Pregoeira examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Edital. Também, nessa etapa, a Pregoeira poderá negociar com o participante para que seja obtido melhor preço;

11.11. Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de MENOR PREÇO POR LOTE e o valor estimado para a contratação.

12. CRITÉRIOS DE JULGAMENTO - Para julgamento desta licitação será adotado o critério de MENOR PREÇO POR LOTE, de acordo com o item 8.1.1. do Termo de Referência.

12.1. A Pregoeira anunciará o licitante detentor da proposta ou lance de MENOR PREÇO POR LOTE imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após negociação e decisão pela Pregoeira acerca da aceitação do lance de MENOR PREÇO POR LOTE.

12.2. Se a proposta ou o lance de MENOR PREÇO POR LOTE não for aceitável, a Pregoeira examinará a proposta ou o lance subsequente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação. Se for necessário, repetirá esse procedimento, sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital.

12.3. Da sessão, o sistema gerará ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes.

13. CRITÉRIOS DA LEI COMPLEMENTAR 123/2006 E SUAS ALTERAÇÕES: As propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

13.1. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente com valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação.

13.2. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.



13.3. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

13.4. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a devida regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas, com efeito negativa;

13.4.1. A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem acima, implicará na decadência do direito à contratação, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

14. ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA - Encerrada a etapa de negociação, a Pregoeira verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

14.1. Lista de empresas impedidas ou suspensas de participar de licitações com a administração pública do Município de Fronteira/MG.

14.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas. CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portalttransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

14.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portalttransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

14.4. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

14.5. Existindo alguma sanção aplicada à empresa, esta será declarada DESCLASSIFICADA.

14.6. Não constando nenhuma restrição no CNPJ do fornecedor, a Pregoeira examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do lance ofertado em relação ao orçamento estimado para a contratação neste Edital e em seus anexos.

14.7. Serão desclassificadas as propostas que:

14.7.1. Contiverem vícios insanáveis;

14.7.2. Não obedecerem às especificações técnicas pormenorizadas neste edital;

14.7.3. Apresentarem valores inexequíveis ou permanecerem acima do valor estimado para a contratação;

14.8.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

14.8.5. Apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências do edital, desde que insanável.



14.9. A verificação da conformidade das propostas poderá ser feita exclusivamente em relação à proposta mais bem classificada.

14.10. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

14.11. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

14.12. A Pregoeira poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

14.13. O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pela Pregoeira por solicitação escrita e justificada do licitante, via plataforma, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pela Pregoeira.

14.14. Dentre os documentos passíveis de solicitação pela Pregoeira, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como: marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pela Pregoeira, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

14.15. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, a Pregoeira examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

14.16. Havendo necessidade, a Pregoeira suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

14.17. A Pregoeira deverá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de MENOR PREÇO POR LOTE, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

14.18. Também nas hipóteses em que a Pregoeira não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido MENOR PREÇO POR LOTE.

14.19. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes pelo “chat”.

15. ENCAMINHAMENTO DA MELHOR PROPOSTA - A empresa que ofertar o MENOR PREÇO POR LOTE, deverá enviar a sua proposta atualizada, **exclusivamente no Módulo PROPOSTA FINAL da Plataforma LICITANET, no prazo máximo de 02 (duas) horas**, a contar da solicitação da Pregoeira.

15.1. Encerrado o prazo previsto no item anterior, a Pregoeira procederá a desclassificação da proposta e procederá a renegociação com as propostas classificadas na ordem subsequente.

15.2. **A empresa poderá utilizar-se da proposta da Plataforma LICITANET ou do modelo Anexo III – Minuta da Proposta Atualizada**, que deverá ser assinada pelo seu representante legal, podendo ser assinaturas digitais ou manuais.



15.3. A proposta final será documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

15.4. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, fabricante e procedência, vinculam a Contratada.

15.5. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

15.6. A proposta deverá indicar a Razão Social, CNPJ, endereço completo, telefone e endereço eletrônico (e-mail).

15.7. O percentual de desconto entre a proposta inicial e a proposta final da licitante, deverá ser repassado de forma linear para os itens do lote na elaboração da proposta final, vedado o desconto total em apenas um ou dois itens.

16. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO - O fornecedor será convocado a enviar a documentação no formato digital, contemplando a habilitação Jurídica, Fiscal, Social, Trabalhista, econômico-financeira e técnica, no prazo de 02(duas) horas EXCLUSIVAMENTE NO MÓDULO DOCS. LEGAL da plataforma LICITANET.

16.1. Documentação de habilitação eventualmente enviadas no módulo PROPOSTA FINAL serão DESCONSIDERADAS.

16.2. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

16.2.1. A habilitação jurídica visa a demonstrar a capacidade de o licitante exercer direitos e assumir obrigações, e a documentação a ser apresentada por ele limita-se à comprovação de existência jurídica da pessoa e deverá ser comprovada com a apresentação dos documentos abaixo relacionados, conforme o caso:

16.2.1.1. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede;

16.2.1.2. Certificado da Condição de Microempreendedor Individual;

16.2.1.3. Requerimento de Empresário Individual;

16.2.1.4. Outros documentos não mencionados anteriormente.

16.2.2. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

16.3. REGULARIDADE FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

16.3.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica, através do cartão do CNPJ, que também servirá para fins de comprovação do enquadramento como Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte;

16.3.2. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, **pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;**

16.3.3. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal relativa a Tributos Federais e à dívida Ativa da União e prova de regularização perante o Instituto Nacional de Seguridade Social – INSS, através de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN, conforme Portarias MF 358 e 443/2016;



16.3.4. Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Pública Estadual;

16.3.5. Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Pública Municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da Lei;

16.3.6. Prova de regularidade fiscal perante ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF - FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por Lei;

16.3.7. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) e/ou, no caso de estarem os débitos garantidos por penhora suficiente ou com a exigibilidade suspensa, será aceita a Certidão Positiva com efeito de negativa quanto aos Débitos Trabalhistas, que tenha os mesmos efeitos da CNDT;

16.3.8. Declaração referente ao cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal – Anexo IV;

16.4. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

16.4.1. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais;

16.4.1.1. As empresas com menos de um exercício financeiro devem apresentar Balanço de Abertura ou o último Balanço Patrimonial levantado, conforme o caso;

16.4.1.2. O Balanço Patrimonial e as demonstrações contábeis apresentadas deverão conter assinatura do representante legal da empresa licitante e do seu contador ou, caso apresentadas por meio de publicação, permitir a identificação do veículo e a data de sua publicação;

16.4.2. Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante, em data não anterior a 90 (noventa) dias do certame, se outro prazo não constar do documento. No caso de sociedade(s) civil(s), deverá ser apresentada a certidão negativa de distribuição de processos civis, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica. No caso de certidão positiva, a licitante deverá juntar certidão de objeto e pé, esclarecendo o posicionamento da(s) ação(ões).

16.5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

16.5.1. Capacidade Técnica e Operacional: Atestado de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a anterior prestação de serviços de plataforma de chatbot/atendimento digital, por período mínimo de 12 (doze) meses, e que atenda, cumulativamente, aos seguintes requisitos mínimos, demonstrando experiência na complexidade dos serviços requeridos:

16.5.1.1. Comprovação de que a plataforma possui escalabilidade para suportar a demanda municipal, tendo processado, em contratos anteriores, um volume mínimo de 2.500 atendimentos (chamados finalizados) ou 500 sessões (janelas de conversação de 24h via API Oficial), de modo a garantir a estabilidade do serviço em picos de acesso;

16.5.1.2. Tenha implementado o serviço utilizando a API Oficial do WhatsApp® (Meta) ou equivalente oficial; e

16.5.1.3. Tenha realizado a integração da plataforma de chatbot com, no mínimo, 01 (um) outro sistema de gestão (CRM, ERP, ou similar) do cliente através de API.



16.5.2. A Licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pelo Contratante, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

16.6. DEMAIS DECLARAÇÕES

16.6.1. O licitante obriga-se a declarar sob as penalidades legais, podendo ser mediante os modelos em anexo, ou pelo modelo do sistema LICITANET:

16.6.1.1. Declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas – Anexo V.

16.6.1.2. Declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas – Anexo VI.

16.7. DISPOSIÇÕES GERAIS DE HABILITAÇÃO

16.7.1. As certidões que não tenham o prazo de validade expresso no documento, ter-se-ão como válidas por 90 (noventa) dias a partir da data de sua emissão;

16.7.2. Após o encerramento do prazo para envio dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para: (Lei 14.133/21, art. 64, e IN 73/2022, art. 39, §4º);

16.7.2.1. Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

16.7.2.2. Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

17. RECURSO - Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, o licitante que julgar necessário deverá manifestar a sua intenção de interposição de recurso, no prazo de 10 (dez) minutos, sob pena de preclusão.

17.1. A falta de manifestação imediata da intenção de interpor recurso, no momento da sessão pública deste Pregão, implica decadência desse direito, ficando a Pregoeira autorizada a prosseguir com o feito.

17.2. Havendo quem se manifeste, caberá a Pregoeira verificar a tempestividade da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente;

17.2.1. Nesse momento a Pregoeira não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso;

17.2.2. A recorrente que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 03 (três) dias úteis, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

17.3. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.



17.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

18. PROVA DE CONCEITO

18.1. A Prova de Conceito (PoC), deverá ser realizada de forma prática, fazendo uso direto das soluções que serão entregues ao Contratante, em ambiente controlado, em infraestrutura computacional da Licitante, mostrando a solução como um todo e deve ser promovida à comissão técnica designada pelo Contratante, de forma a serem avaliadas as especificações técnicas contidas nos critérios a seguir e demais documentos do certame antes da homologação do resultado do processo.

18.2. O objetivo da Prova de Conceito (PoC) é avaliar se as soluções de chatbot propostas pelos prestadores atendem aos requisitos técnicos e funcionais descritos no memorial descritivo, garantindo a qualidade e a adequação do sistema às necessidades da Administração Pública.

18.3. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO:

18.3.1. Funcionalidade;

18.3.2. Grupos temáticos;

18.3.3. Enquetes e pesquisas;

18.3.4. Atendimentos ao vivo.

18.4. CENÁRIOS DE TESTE:

18.4.1. Funcionalidade:

18.4.1.1. Personalização e Automação de Atendimento:

- **OBJETIVO:** verificar se o sistema permite a criação e personalização de usuários, gestão de atendimentos multicanal (WhatsApp®) e automação de respostas.
- **PROCEDIMENTO:** configurar diferentes perfis de usuário, criar respostas automáticas e personalizadas, e realizar testes de atendimento via WhatsApp®.
- **CRITÉRIOS DE SUCESSO:** o sistema deve permitir a criação de usuários com diferentes níveis de permissão, configurar respostas automáticas e personalizadas, e gerenciar atendimentos via WhatsApp® de forma eficaz.

18.4.1.2. Geração e Consulta de Protocolos:

- **OBJETIVO:** verificar a funcionalidade de geração e consulta de protocolos de atendimento.
- **PROCEDIMENTO:** realizar atendimentos simulados e gerar protocolos, seguida da consulta aos mesmos.
- **CRITÉRIOS DE SUCESSO:** o sistema deve gerar protocolos únicos para cada atendimento e permitir a consulta e acompanhamento dos mesmos de forma simples e eficiente.

18.4.2. Grupos Temáticos:

18.4.2.1. Criação e Gestão de Grupos Temáticos:

- **OBJETIVO:** avaliar a capacidade do sistema de criar e gerenciar grupos temáticos para diferentes tipos de atendimento e informações.
- **PROCEDIMENTO:** configurar vários grupos temáticos no sistema e simular interações dentro desses grupos.
- **CRITÉRIOS DE SUCESSO:** o sistema deve permitir a criação de grupos temáticos, gerenciar membros e interações, e fornecer informações específicas conforme o tema.

18.4.3. Enquetes e Pesquisas:



18.4.3.1. Implementação de Enquetes e Pesquisas:

- **OBJETIVO:** verificar se o sistema permite a criação e distribuição de enquetes e pesquisas para coletar feedback dos usuários.
- **PROCEDIMENTO:** criar enquetes e pesquisas no sistema, distribuir para um grupo de usuários simulados e coletar as respostas.
- **CRITÉRIOS DE SUCESSO:** o sistema deve permitir a criação de enquetes e pesquisas, a distribuição para os usuários, e a coleta e análise das respostas de forma eficiente.

18.4.4. Atendimentos Ao Vivo:

18.4.4.1. Gestão de Atendimentos ao Vivo:

- **OBJETIVO:** avaliar a funcionalidade de atendimentos ao vivo, incluindo a transferência de atendimentos do chatbot para operadores humanos.
- **PROCEDIMENTO:** simular atendimentos via chatbot que necessitem de escalonamento para atendimento ao vivo, monitorando a transição e a qualidade do atendimento humano.
- **CRITÉRIOS DE SUCESSO:** o sistema deve permitir a transferência suave de atendimentos do chatbot para operadores humanos, mantendo a qualidade e a continuidade do atendimento.

18.4.5. Ao final da Prova de Conceito (PoC) será produzido um relatório de avaliação, no qual irá constar a ata do procedimento, os resultados obtidos e se a Licitante atende aos critérios de sucesso, sendo a resposta para cada um “sim” ou “não”.

18.4.5.1. Para ser aprovada na Prova de Conceito (PoC), a Licitante terá que atender a todos os critérios de sucesso definidos nos cenários de teste, ou seja, obter a resposta “sim”.

18.5. A Prova de Conceito (PoC) deverá ser realizada em horário de expediente da Prefeitura Municipal de Fronteira e agendada em até 02 (dois) dias após o certame.

18.5.1. A Comissão Técnica terá até 02 (dois) dias para produção de relatório referente a Prova de Conceito (PoC).

19. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO - Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior, que poderá adjudicar o objeto e homologar a licitação.

20. CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO ADMINISTRATIVO - Findo o processo licitatório, a empresa vencedora será convocada via sistema eletrônico e e-mail a assinar o Contrato Administrativo, que obedecerá ao modelo anexo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da convocação emitida pelo Departamento de Licitações, sob pena de decair do direito ao registro dos seus preços.

20.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura DO CONTRATO ADMINISTRATIVO, a Administração poderá encaminhá-la para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinada no prazo de até 05 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

20.2. O prazo estabelecido no item 19.1, poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo(s) licitante(s) vencedor(s), durante o seu transcurso, e desde que devidamente aceito.

21. GARANTIA DE EXECUÇÃO - Não haverá exigência de garantia de execução para a presente contratação.



22. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO ADMINISTRATIVO - O prazo de vigência do contrato administrativo será de 1 (um) ano e poderá ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, de acordo com o art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

23. REAJUSTAMENTO E DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO - Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da Contratada os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Gerenciador do contrato administrativo, do índice IPCA – Índice Nacional de Preço ao Consumidor Amplo, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

23.1. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Órgão Gestor pagará à Detentora DO CONTRATO ADMINISTRATIVO a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

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

23.3. Na hipótese de solicitação de revisão de preços, a requerente deverá demonstrar a quebra do equilíbrio econômico-financeiro do contrato administrativo, por meio de apresentação de notas fiscais de aquisição dos produtos ou listas de preços de fornecedores, ou ainda, cotações de preços junto aos fornecedores, emitidas anteriormente a data de apresentação da proposta comercial. Deverá ser comprovado cabalmente que o fornecimento tornou-se inviável nas condições inicialmente avençadas.

23.4. Caso a Contratada seja fabricantes do(s) produto(s), a demonstração da quebra do equilíbrio econômico-financeiro, dar-se-á através da apresentação de pelo menos duas planilhas de custos, sendo uma contendo todos os dados de composição dos custos vigentes na data de apresentação da proposta comercial e outra elaborada posteriormente a majoração dos preços.

23.5. Enquanto eventuais solicitações de revisão de preços estiverem sendo analisadas, a empresa Detentora da Ata não poderá suspender o fornecimento e os pagamentos serão realizados aos preços vigentes.

23.6. A Contratada quando autorizada a revisão dos preços, receberá os valores correspondentes à cobertura das diferenças devidas, sem juros e correção monetária, relativas aos fornecimentos realizados após o protocolo do pedido de revisão até o acolhimento do pedido de revisão.

24. ACRÉSCIMOS E /OU REDUÇÃO DO CONTRATO ADMINISTRATIVO – A Contratada será obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

25. EXTINÇÃO DO CONTRATO ADMINISTRATIVO - Constituirão motivos para extinção do contrato as seguintes situações:

25.1. Não cumprimento ou cumprimento irregular de normas editalícias ou de cláusulas contratuais, de especificações, de projetos ou de prazos;

25.2. Desatendimento das determinações regulares emitidas pela autoridade designada para acompanhar e fiscalizar sua execução ou por autoridade superior;

25.3. Alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que restrinja sua capacidade de concluir o contrato;



25.4. Decretação de falência ou de insolvência civil, dissolução da sociedade ou falecimento do contratado;

25.5. Caso fortuito ou força maior, regularmente comprovados, impeditivos da execução do contrato;

25.6. Atraso na obtenção da licença ambiental, ou impossibilidade de obtê-la, ou alteração substancial do anteprojeto que dela resultar, ainda que obtida no prazo previsto;

25.7. Atraso na liberação das áreas sujeitas a desapropriação, a desocupação ou a servidão administrativa, ou impossibilidade de liberação dessas áreas;

25.8. Razões de interesse público, justificadas pela autoridade máxima do órgão ou da entidade contratante;

25.9. Não cumprimento das obrigações relativas à reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz.

25.10. Serão observados na rescisão do contrato os termos dos Art. 137 a 139 da Lei 14.133/21.

25.11. A rescisão deverá ser formalmente motivada nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

26. EXECUÇÃO DO OBJETO:

26.1. DAS CONDIÇÕES DE ENTREGA:

26.1.1. O prazo máximo para a Implementação Completa do sistema, incluindo o treinamento e a entrada em produção (*Go-Live*), deverá ser de 30 (trinta) dias corridos a partir da assinatura do contrato. O prazo deverá ser cumprido conforme os seguintes marcos de entrega, cuja conclusão deve ser formalmente atestada pela Administração:

26.1.1.1. Marco 1 (Ativação): Conclusão do *onboarding*, ativação da API Oficial do WhatsApp® e disponibilização do acesso à plataforma. Prazo: 07 (sete) dias corridos;

26.1.1.2. Marco 2 (Desenvolvimento): Conclusão da parametrização dos fluxos de atendimento inicial e das integrações via API com os sistemas legados da Contratante. Prazo: 20 (vinte) dias corridos;

26.1.1.3. Marco 3 (*Go-Live*): Finalização do treinamento da equipe e início da operação assistida (*Go-Live*) do sistema para o público. Prazo: 30 (trinta) dias corridos;

26.1.2. Os prazos a que se refere o subitem “26.1.1.” poderão ser prorrogados mediante apresentação prévia de justificativa formal pela Contratada, desde que aceita e autorizada pelo Contratante;

5.1.3. Correrão por conta da Detentora da Ata de Registro de Preços todas as despesas de quaisquer naturezas, como deslocamentos, profissionais, transporte, hospedagem, alimentação, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários, resultantes da prestação dos serviços.

26.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

26.2.1. Cumprir rigorosamente com os prazos de tempo de resolução de incidentes, fornecendo suporte adequado quando acionada, além das evoluções tecnológicas e manutenções de rotina na solução;



26.2.2. Disponibilizar um sistema de chamados via “tickets”, WhatsApp®, e-mail e videoconferência;

26.2.3. Outras obrigações necessárias para o bom funcionamento da solução e que atendam requisitos da legislação vigente;

26.2.4. Cumprir integralmente com os requisitos da solução constantes no Termo de Referência (TR) e Memorial Descritivo;

26.2.5. Efetuar a prestação dos serviços em perfeitas condições, no prazo e local indicados pela administração, em estrita observância das especificações do Termo de Referência (TR);

26.2.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes dos serviços e materiais utilizados, devendo, a critério do Contratante, substituir, reparar, corrigir, remover, ou reconstruir, às suas expensas, no prazo definido neste Termo de Referência, os serviços com avarias ou defeitos;

26.2.7. Atender prontamente a quaisquer exigências do Contratante, inerentes ao objeto do presente processo;

26.2.8. Manter, durante toda a execução dos serviços, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;

26.2.9. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições expressamente autorizadas;

26.2.10. Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução desta contratação;

26.2.11. Reparar os danos causados ao Contratante ou a terceiros em decorrência da prestação de serviços, isentando o Contratante de qualquer fato superveniente, por sua culpa, ou em consequência de erros, imperícia própria ou de auxiliares que estejam sob sua responsabilidade, bem como ressarcir o equivalente a todos os danos decorrentes de paralisação ou interrupção do fornecimento contratado;

26.2.12. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo Contratante, cujas reclamações se obriga a atender prontamente, bem como dar ciência ao Contratante, imediatamente, por escrito, de qualquer anormalidade que verificar quando da execução do contrato;

26.3. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:

26.3.1. Compete ao Contratante avaliar a segurança e a privacidade dos dados oferecidos pelo software, garantindo que ele atenda aos requisitos de proteção de dados da LGPD;

26.3.2. O Contratante deve garantir que a Contratada ofereça um suporte técnico eficiente e uma manutenção regular do software, incluindo atualizações de segurança e correções de bugs;

26.3.3. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços executados provisoriamente com as especificações constantes no Termo de Referência (TR), para fins de aceitação e recebimento definitivos;

26.3.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através do Fiscal do Contrato especialmente designado. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios ocultos, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes e prepostos;



26.3.5. Efetuar o pagamento no prazo previsto;

26.3.6. Notificar formalmente à Contratada quando constatado qualquer irregularidade no cumprimento do prazo de entrega dos serviços conforme avençado.

27. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS - Somente a título de informação será demonstrada a dotação orçamentária, que somente será exigida para a formalização do contrato ou outro instrumento hábil.

Órgão: 02 - EXECUTIVO

Unidade Orçamentária: 03 – SEC. MUN. DE ADMIN. PLANEJ. E FINANÇAS

Função: 04 - ADMINISTRAÇÃO

Subfunção: 122 – ADMINISTRAÇÃO GERAL

Programa: 0011 – PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO

Projeto/Atividade: 2.014 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DA SECRETARIA DE ADM, PLANEJ E FINANÇAS

Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00000 – SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Subelemento: 3.3.90.40.02.00 – LOCAÇÃO DE SOFTWARES

Fonte de Recurso: 1500 - RECURSOS NÃO VINICULADOS A IMPOSTOS

28. PAGAMENTO - O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias após a emissão da nota fiscal, revestida do aceite pelas autoridades competentes e responsáveis do município, por meio de ordem de pagamento física ou eletrônica, ou ainda por transferência eletrônica via sistema de Internet Banking, com assinaturas legais físicas ou eletrônicas dos titulares das contas bancárias, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela Contratada.

29. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO ADMINISTRATIVO - Ficará a cargo do senhor MÁRCIO ALEXANDRE FERNANDES – Coordenador de Tecnologia da Informação, a gestão do contrato.

29.1. Ficará à cargo do senhor MARCOS PETTINELLI JUNIOR – Supervisor de Tecnologia da Informação, a fiscalização do contrato.

29.2. As obrigações decorrentes desta licitação deverão ser executadas fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei n.º 14.133/21, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (Lei n.º 14.133/21, art. 115, *caput*).

29.3. A execução das obrigações decorrentes desta licitação deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo fiscal DO CONTRATO ADMINISTRATIVO ou pelos respectivos substitutos (Lei n.º 14.133/21, art. 117, *caput*), que:

29.3.1. Anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução das obrigações decorrentes desta licitação, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei n.º 14.133/21, art. 117, § 1.º).

29.3.2. Informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência (Lei n.º 14.133/21, art. 117, § 2.º).

30. INFRAÇÕES - O licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

30.1. Dar causa à inexecução parcial do contrato.



30.2. Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.

30.3. Dar causa à inexecução total do contrato.

30.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame.

30.5. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta.

30.6. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

30.7. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato.

30.8. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato.

30.9. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza.

30.10. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

30.11. Praticar ato lesivo previsto no art. 25º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

31. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS - Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

31.1. Advertência;

31.2. Multa;

31.3. Impedimento de licitar e contratar e;

31.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

31.5. Na aplicação das sanções serão considerados:

31.5.1. A natureza e a gravidade da infração cometida.

31.5.2. As peculiaridades do caso concreto.

31.5.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes.

31.5.4. Os danos que dela provierem para a Administração Pública.

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

31.6. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 29% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da comunicação oficial;

31.6.1. Para as infrações previstas nos itens 30.1 à 30.6 deste Edital, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado;



31.6.2. Para as infrações previstas nos itens 30.7 a 30.11 deste Edital, a multa será de 15,01% à 29% do valor do contrato licitado.

31.7. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

31.8. A recusa da ADJUDICATÁRIA em assinar o termo de contrato, DO CONTRATO ADMINISTRATIVO ou instrumento equivalente dentro do prazo estabelecido caracteriza o descumprimento total das obrigações assumidas, sujeitando-a às penalidades previstas neste edital.

31.9. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data de sua intimação.

31.10. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 30.1 à 30.6, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta deste ente federativo pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

31.11. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática de infrações dispostas nos itens 30.7 à 30.11 deste Edital, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 30.1 à 30.6 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

31.12. As multas aplicadas poderão ser compensadas com valores devidos à CONTRATADA mediante requerimento expresso nesse sentido.

31.13. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão, recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 05 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

31.14. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contados do seu recebimento;

31.14.1. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

31.15. A aplicação das sanções previstas neste Edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

32. DISPOSIÇÕES GERAIS - Homologada a licitação o adjudicatário receberá autorização de fornecimento ou instrumento equivalente de acordo com a necessidade da Prefeitura.

32.1. Caso o adjudicatário não forneça o(s) bem(s), objeto do certame, de acordo com a sua proposta, serão convocados os licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação.



32.2. É facultado a Pregoeira ou a autoridade competente, em qualquer fase do julgamento promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo e a aferição do ofertado, bem como solicitar a órgãos competentes a elaboração de pareceres técnicos destinados a fundamentar as decisões.

32.3. É vedado à contratada subcontratar total ou parcialmente a execução dos serviços sem autorização expressa da Administração.

32.4. A presente Licitação somente poderá ser revogada por razões de interesse público, decorrente de fato superveniente devidamente comprovado; ou anulada, em todo ou em parte, por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente comprovado, sendo garantido o recurso, no prazo de 3 (três) dias úteis, contado da data de intimação ou de lavratura da ata.

32.5. A Pregoeira, no interesse da Administração, poderá relevar omissões puramente formais observadas na documentação e proposta, desde que não contrariem a legislação vigente e não comprometam a lisura da licitação, sendo possível a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

32.6. É vedado ao licitante retirar sua proposta ou parte dela após aberta a sessão do pregão.

32.7. Informações complementares que visam obter maiores esclarecimentos sobre a presente Licitação serão prestadas pela pregoeira de forma exclusiva pela plataforma de licitações LICITANET.

32.8. O licitante deverá examinar detidamente as disposições contidas neste Edital e seus anexos, pois o simples registro de proposta financeira junto ao sistema eletrônico de licitação utilizado, submete-a à aceitação incondicional de seus termos, independente de transcrição, bem como representa o conhecimento do objeto em licitação e a observância dos preceitos legais e regulamentares que a regem, não sendo aceita alegação de desconhecimento de qualquer pormenor.

32.9. No caso de eventual divergência entre o Edital de Licitação e seus anexos, prevalecerão as disposições do primeiro.

32.10. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

32.11. Cada licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação, sendo-lhe exigível, ainda, em qualquer época ou oportunidade, a apresentação de outros documentos ou informações complementares que se fizerem necessários, a fim de completar a instrução do processo, conforme faculta o Art. 259, § 2º c/c art. 64 da Lei Federal nº 14.133/21.

32.12. É proibido a qualquer licitante tentar impedir o curso normal do processo licitatório mediante a utilização de recursos ou de meios meramente protelatórios, sujeitando-se o autor às sanções legais e administrativas previstas na Lei Federal nº 14.133/21 e no Código Penal Brasileiro.

32.13. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

32.14. O Instrumento Convocatório é parte integrante DO CONTRATO ADMINISTRATIVO.



32.15. Informações sobre o andamento da licitação poderão ser obtidas junto ao Agente de Contratação e a Equipe de Apoio, nos dias úteis, das 08h29min às 11h00min e das 13h00min às 12h00min, pelo e-mail licita2@fronteira.mg.gov.br e telefone (34) 3199-9990. Ainda, poderão ser acompanhadas as fases através da Plataforma de licitações LICITANET. www.licitanet.com.br.

32.16. Toda e qualquer alteração que possivelmente ocorrer neste Edital, tais como errata, adendo, suspensão ou revogação, deverá ser consultada pelos pretensos licitantes no endereço eletrônico da Plataforma de licitações LICITANET – www.licitanet.com.br bem como, no site da Prefeitura Municipal de Fronteira em www.fronteira.mg.gov.br.

32.17. Conforme disposto nos arts. 158, I, e 157, I, da Constituição Federal, em cumprimento ao disposto na Instrução Normativa RFB nº 1234, de 11 de janeiro de 2012, Decisão Supremo Tribunal Federal. Tema 1131 de 020 de outubro de 2021 Recurso Extraordinário nº 1.223.4253 e IN 21425 de 31 de junho de 2023: ficam os municípios OBRIGADOS a efetuar a retenção, na fonte, do Imposto de Renda;

32.17.1. Portanto, o Município de Fronteira/MG; efetuará as RETENÇÕES RELATIVAS AO IMPOSTO DE RENDA incidente sobre a prestação de serviços, devendo o credor efetuar o devido destaque da retenção nas notas fiscais, conforme consta na IN da RFB nº 1234/2012 e seu anexo I, como condição para recebimento dos valores.

32.18. Eventuais modificações no edital implicarão nova divulgação na mesma forma de sua divulgação inicial, além do cumprimento dos mesmos prazos dos atos e procedimentos originais, exceto quando a alteração não comprometer a formulação das propostas.

32.19. Integram o Presente Edital:

32.19.1. Anexo I - Termo de Referência;

32.19.2. Anexo II - Minuta Do Contrato Administrativo;

32.19.3. Anexo III - Minuta da Proposta Atualizada;

32.19.4. Anexo IV - Minuta da Declaração que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir dos 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º, da Constituição Federal/1988.

32.19.5. Anexo V - Minuta Da Declaração Reserva De Cargos PCD;

32.19.6. Anexo VI - Minuta Da Declaração Proposta Econômica Integra Custos Para Atendimento De Direitos Trabalhistas.

Fronteira/MG; 03 de fevereiro de 2026.

MÁRCIO ANTONIO FERREIRA
Agente de Contratação



ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA
(Inciso XXIII do Art. 6º e §1º do Art. 40 da Lei Federal nº 14.133/2021)

ESPECIFICAÇÕES/CUSTO ESTIMADO

PROCESSO Nº 0033325

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2026

TIPO: Menor Preço Por Lote

DADOS DO SOLICITANTE: SEC. MUN. DE ADMINISTRAÇÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS

RESPONSÁVEL: PATRÍCIA DA SILVEIRA ROCHA MENEZES

LOCALIZAÇÃO: Av. Minas Gerais, nº. 110 – CENTRO – FRONTEIRA – MG - FONE: (34) 3199-9990

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO: REFERE-SE À CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS PARA LOCAÇÃO DE SISTEMA DE CHATBOT, DESTINADO AO ATENDIMENTO AO CIDADÃO POR PARTE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, DE ACORDO COM O TERMO DE REFERÊNCIA MEMORIAL DESCRITIVO.

1.1. DA NATUREZA DO OBJETO:

1.1.1. Os serviços são caracterizados como comuns nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021, pois apresentam padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado;

1.1.2. Os serviços são caracterizados como contínuos nos termos do art. 6º, inciso XV, da Lei nº 14.133/2021, pois decorrem de contratação para a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas;

1.1.3. Os serviços não serão parcelados por se tratar de lote único e indivisível, visto que os dois itens previstos serão executados pelo mesmo prestador com o intuito de, segundo o disposto no art. 47, § 1º, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, prover a economia com a redução de custos da gestão de contratos ou a maior vantagem na contratação pelo mesmo fornecedor, conforme consta no Estudo Técnico Preliminar (ETP).

1.2. DO PRAZO:

1.2.1. O prazo de vigência do contrato será de 01 (um) ano contado do 1º dia útil subsequente a assinatura, na forma do art. 105 da Lei nº 14.133/2021;

1.2.2. O prazo de vigência do contrato poderá ser prorrogado à critério da Administração, nos termos dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

1.3. DOS ITENS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTIDADES:

1.3.1. DOS ITENS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTIDADES:

ITEM	DESCRIÇÃO	UND.	QTD.
1	LOCAÇÃO DE UM SISTEMA DE CHATBOT PARA ATENDIMENTO MULTICANAL, COM FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS PARA O GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS VIA WHATSAPP® (INCLUINDO 2.500 MENSAGENS DE ENVIO DE PRIMEIRA MENSAGEM MENSIS E USUÁRIOS ILIMITADOS CONFORME REQUISITO), E OUTRAS PLATAFORMAS, DESTINADO A MELHORAR A COMUNICAÇÃO E O ATENDIMENTO AO CIDADÃO POR PARTE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.	SE	12
2	IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA	SE	1
3	ADICIONAL DE 500 MENSAGENS DE ENVIO DE PRIMEIRA MENSAGEM	SE	20

1.3.2. ÁREAS REQUISITANTES:

1.3.2.1. Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Finanças;



- 1.3.2.2. Secretaria Municipal de Cultura;
- 1.3.2.3. Secretaria Municipal de Educação;
- 1.3.2.4. Secretaria Municipal de Esporte e Lazer;
- 1.3.2.5. Secretaria Municipal de Gabinete;
- 1.3.2.6. Secretaria Municipal de Governo;
- 1.3.2.7. Secretaria Municipal de Saúde;
- 1.3.2.8. Secretaria Municipal de Assistência Social;
- 1.3.2.9. Secretaria Municipal de Obras;
- 1.3.2.10. Secretaria Municipal de Transporte e Serviços Urbanos.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO:

2.1. O presente documento manifesta a necessidade de provimento de um SOFTWARE PARA AUTOMAÇÃO DE MENSAGENS E ASSISTENTE VIRTUAL AUTOMATIZADO PARA WHATSAPP®, por essa Administração, amparadas e justificadas a seguir:

2.1.1. MELHORIA NA COMUNICAÇÃO COM O PÚBLICO: Um assistente virtual automatizado pode ser programado para responder automaticamente a perguntas frequentes sobre diversos serviços públicos, horários de atendimento/funcionamento, agendamentos/solicitações por serviços, dentre outros. Isso melhora a eficiência na comunicação e reduz a sobrecarga dos funcionários que lidam diretamente com o público.

2.1.2. ACESSO MAIS RÁPIDO A INFORMAÇÕES: Cidadãos podem obter informações sobre diversos serviços públicos instantaneamente através do assistente virtual automatizado, sem necessidade de esperar por respostas por telefone ou pessoalmente nas Secretarias e subunidades públicas.

2.1.3. REDUÇÃO DE CUSTOS: Automatizar o atendimento a diversos serviços públicos poderá reduzir os custos operacionais, pois diminui a necessidade de pessoal exclusivamente dedicado a responder perguntas simples. Isso permite que os recursos humanos sejam direcionados para atividades que exigem maior intervenção e complexidade.

2.1.4. AGENDAMENTO E GESTÃO DE SERVIÇOS: Assistentes virtuais automatizados podem auxiliar nos agendamentos e solicitações por serviços diversos, confirmações, lembretes e protocolos, e até mesmo na gestão de filas de espera, melhorando a eficiência dos serviços públicos e reduzindo o tempo de espera dos munícipes na resolução de suas demandas.

2.1.5. PERSONALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO: Com a tecnologia de automação, é possível personalizar as interações com os usuários, oferecendo informações relevantes com base no histórico de interações anteriores ou no perfil do usuário, proporcionando um atendimento mais próximo das necessidades individuais.

2.1.6. DISPONIBILIDADE: Assistentes virtuais automatizados podem estar disponíveis para atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, proporcionando acesso contínuo às informações de diversos serviços públicos, o que pode ser crucial em emergências ou situações fora do horário comercial.

2.2. A utilização de automação de mensagens e assistente virtual automatizado no WhatsApp® nos diversos serviços públicos pode não só melhorar a eficiência operacional e a qualidade do atendimento, mas também proporcionar um serviço mais acessível e eficaz para a população.

3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO:

3.1. DESCRITIVO GERAL:

3.1.1. Entende-se que a solução que melhor atende aos interesses e necessidades da Administração, considerando sua estrutura organizacional e as justificativas técnicas apresentadas, é a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A LOCAÇÃO DE UM SISTEMA DE CHATBOT PARA ATENDIMENTO MULTICANAL, COM FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS PARA O GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS VIA WHATSAPP® E OUTRAS PLATAFORMAS**. Esta contratação é fundamental para modernizar a comunicação e otimizar o atendimento ao cidadão por parte da administração pública.

3.1.2. Recomenda-se que a presente contratação seja conduzida na modalidade Pregão em sua forma Eletrônica, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021, por se tratar de serviços comuns.



Esta modalidade garante a ampla competitividade, a isonomia, a eficiência e a obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, de forma célere e transparente.

3.1.3. O critério de julgamento das propostas será o de Menor Preço Por Lote, em consonância com os princípios da economicidade e da vantajosidade. A adoção deste critério, em conjunto com a previsão de vigência plurianual do contrato, assegurará que a Administração contrate os serviços necessários pelo melhor custo-benefício e com maior estabilidade operacional.

3.2. DESCRITIVO COMPLEMENTAR:

3.2.1. Disponibilização do serviço em nuvem;

3.2.2. Serviço provido em nuvem com acesso online;

3.2.3. Infraestrutura mantida pela **Contratada**;

3.2.4. Responsabilidade da contratante pelo acesso dos usuários à internet;

3.2.5. Disponibilidade e desempenho;

3.2.6. Operação contínua 24/7, sem interrupções;

3.2.7. Administração e monitoramento via interface web;

3.2.8. Desempenho adequado para alta demanda sem degradação de performance;

3.3. CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DA PLATAFORMA:

3.3.1. Criação e personalização de usuários;

3.3.2. Gestão multicanal (Whatsapp®);

3.3.3. Interface em português do Brasil;

3.3.4. Respostas automáticas e personalizadas;

3.3.5. Geração e consulta de protocolos de atendimento;

3.3.6. Relatórios diversos e monitoramento em tempo real;

3.3.7. Integração via API de **terceiros sem ônus a Contratante** cabendo à Contratada todos os custos, licenças e configurações necessárias;

3.3.8. A descrição como um todo e todas suas especificações encontra-se pormenorizada em Memorial Descritivo, ANEXO II deste Termo de Referência (TR).

4. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

4.1. DOS REQUISITOS GERAIS:

4.1.1. Poderão participar deste certame todas as empresas formalmente constituídas, que atuem no ramo de atividade relacionado ao objeto, que não possuam registro de sanções que impeçam sua participação e que estejam em situação regular com suas obrigações fiscais (Municipal, Estadual e Federal), previdenciárias (INSS) e trabalhistas (FGTS e Justiça do Trabalho);

4.1.1.1. As empresas participantes serão obrigadas a manter-se em conformidade com os requisitos legais aplicáveis, observando práticas operacionais seguras, eficientes e sustentáveis, que reduzam impactos ao meio ambiente, à saúde dos trabalhadores envolvidos e à coletividade em geral durante toda a vigência da contratação.

4.1.2. As propostas deverão ser cadastradas na plataforma LICITANET® e conter obrigatoriamente a descrição detalhada dos serviços, valor unitário e valor total por item constante no presente Estudo Técnico Preliminar (ETP), incluindo todos os tributos diretos e indiretos, mão-de-obra e despesas com a execução;

4.1.3. As empresas participantes assumirão total responsabilidade pela qualidade dos serviços prestados, abrangendo todas as etapas de execução. Constatada falha, vício, inadequação ou execução em desacordo com as exigências contratuais, as empresas deverão, às suas expensas e nos prazos estabelecidos no item “4.3.3.” contados a partir da notificação formal pelo Contratante, providenciar a correção, complementação ou repetição dos serviços, sem prejuízo das sanções cabíveis.

4.2. DOS REQUISITOS TÉCNICOS:

4.2.1. Funcionalidades de Atendimento Multicanal: O sistema deverá ser capaz de gerenciar atendimentos de múltiplos canais através do aplicativo de mensagens WhatsApp®.

4.2.2. Serviço de Computação em Nuvem: O sistema deverá ser provido em nuvem, garantindo acesso online e disponibilidade contínua. A infraestrutura deverá ser mantida pelo provedor do



serviço, assegurando alta disponibilidade (99,9%) e **datacenter em TIER III e dentro das normas da ISO 27001 e 27002.**

4.2.3. Personalização e Automação de Atendimento: O chatbot deverá permitir a criação de fluxos personalizados de atendimento, incluindo respostas automáticas e personalizadas, integração com bases de conhecimento e FAQ, e capacidade de aprendizado contínuo (machine learning) para aprimorar as respostas com o tempo.

4.2.4. Segurança e Integridade de Dados: O sistema deverá garantir a segurança e integridade dos dados, cumprindo com as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Isso inclui criptografia de dados em trânsito e em repouso, controle de acesso baseado em funções e auditoria de atividades.

4.2.5. A solução deverá permitir com que apenas o setor competente tenha acesso às conversas por ele realizadas, não sendo possível outro setor visualizar conversas que não competem a si.

4.2.6. Integração com Outras Plataformas via API: Deverá haver capacidade de integração com sistemas existentes da Administração Pública, como sistemas de gestão pública (CRM, ERP ou similares), através de API's robustas.

4.2.7. Disponibilidade 24/7: O sistema deverá operar 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem interrupções, oferecendo suporte contínuo aos cidadãos.

4.2.8. Administração e Monitoramento: Deverá haver uma interface web para administração e monitoramento do sistema, permitindo que os administradores configurem, monitorem e ajustem os fluxos de atendimento conforme necessário.

4.2.9. Relatórios e Análises: O sistema deverá gerar relatórios detalhados e análises sobre o desempenho do chatbot, incluindo número de atendimentos, tempo de resposta, satisfação do usuário, e outras métricas relevantes.

4.3. DOS REQUISITOS ADMINISTRATIVOS:

4.3.1. Capacidade Técnica e Operacional: Atestado de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a anterior prestação de serviços de plataforma de chatbot/atendimento digital, por período mínimo de 12 (doze) meses, e que atenda, cumulativamente, aos seguintes requisitos mínimos, demonstrando experiência na complexidade dos serviços requeridos:

4.3.1.1. Tenha processado um volume mínimo de 5.000 atendimentos únicos mensais ou 1.000 sessões mensais via plataforma de mensagens;

4.3.1.2. Tenha implementado o serviço utilizando a API Oficial do WhatsApp® (Meta) ou equivalente oficial; e

4.3.1.3. Tenha realizado a integração da plataforma de chatbot com, no mínimo, 01 (um) outro sistema de gestão (CRM, ERP ou similar) do cliente através de API.

4.3.2. Garantia e Suporte Técnico: Deverá ser oferecida garantia mínima de 12 meses para o sistema, incluindo suporte técnico 24/7. O serviço deverá incluir suporte técnico completo e irrestrito, disponibilizado através de sistema de chamados (tickets), WhatsApp®, e-mail e videoconferência. A base de dados será de propriedade exclusiva do Poder Público Municipal, devendo todos os arquivos serem transferidos integralmente para o mesmo em caso de rescisão contratual ou não renovação do contrato.

4.3.2.1. O suporte técnico estará disponível 24x7.

4.3.3. Tempo de Resolução de Incidentes:

4.3.3.1. Incidentes Críticos (Serviço Interrompido): Tempo de resposta inicial em até 30 minutos e resolução em até 4 horas.

4.3.3.2. Incidentes de Alta Prioridade (Desempenho Degradado): Tempo de resposta inicial em até 1 hora e resolução em até 8 horas.

4.3.3.3. Incidentes de Média Prioridade (Funcionalidade Parcialmente Afetada): Tempo de resposta inicial em até 2 horas e resolução em até 24 horas.

4.3.3.4. Incidentes de Baixa Prioridade (Pequenos Problemas ou Dúvidas): Tempo de resposta inicial em até 4 horas e resolução em até 48 horas.

4.3.4. Plano de Treinamento: A empresa contratada deverá fornecer um plano de treinamento para os servidores municipais que irão operar e gerenciar o sistema, garantindo a capacitação adequada para o uso eficiente da ferramenta a ser descrito no Termo de Referência (TR).



4.3.5. Responsabilidade pelos Encargos: A contratada será responsável pelo recolhimento de impostos, taxas, contribuições à Previdência Social, encargos trabalhistas e demais despesas necessárias à execução dos serviços.

4.4. DOS REQUISITOS LEGAIS:

4.4.1. Conformidade com a Lei Federal 14.133/2021 e o Decreto Municipal 6.956/2023: A contratação deverá seguir todas as normas e exigências estabelecidas pela Lei Federal 14.133/2021 e pelo Decreto Municipal 6.956/2023, garantindo transparência, legalidade e eficiência no processo de contratação.

4.4.2. Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): A contratação deverá garantir a estrita observância de todas as normas e exigências estabelecidas pela Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD), atuando como Operadora de Dados Pessoais em relação aos dados de cidadãos processados pela solução de chatbot.

4.4.2.1. A Contratada será responsável pela adoção de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

4.4.2.2. Em caso de incidente de segurança que envolva dados pessoais, a Contratada deverá notificar **formalmente a ANPD (Agência Nacional de Proteção de Dados)** e a Contratante (Município) em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas a contar da ciência do evento, sendo de inteira responsabilidade da Contratada o pagamento de quaisquer multas ou sanções decorrentes do incidente, desde que comprovado que o vazamento ocorreu em seus servidores ou ambientes sob sua gestão.

4.4.3. O objeto a ser contratado enquadra-se na classificação de serviços comuns, com padrões de desempenho e qualidade definidos por meio de especificações usuais do mercado. A prestação dos serviços não gerará vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e o Município, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

4.5. DA EXIGÊNCIA DE AMOSTRAS:

4.5.1. Será solicitado Prova de Conceito (PoC), descrito de forma detalhada no item "8.5".

4.6. DA GARANTIA DA CONTRATAÇÃO:

4.6.1. A execução dos serviços previstos no presente Termo de Referência (TR) poderá ocorrer sem a necessidade de garantias adicionais, cabendo à Contratada cumprir integralmente as obrigações contratuais conforme estipulado.

4.7. DA SUBCONTRATAÇÃO:

4.7.1. É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto, exceto na hipótese de serviço secundário que não integre a essência do item, desde que expressamente autorizada pelo Órgão Gerenciador da Ata de Registro de Preços, mantida em qualquer caso a integral responsabilidade da(s) Detentora(s) da Ata de Registro de Preços.

4.8. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS:

4.8.1. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, em razão da baixa complexidade dos serviços a serem adquiridos, considerando que as empresas que atuam no mercado têm condições de fornecer os serviços e bens de forma independente.

5. DA EXECUÇÃO DO CONTRATO:

5.1. DAS CONDIÇÕES DE ENTREGA:

5.1.1. O prazo máximo para a Implementação Completa do sistema, incluindo o treinamento e a entrada em produção (*Go-Live*), deverá ser de 30 (trinta) dias corridos a partir da assinatura do contrato. O prazo deverá ser cumprido conforme os seguintes marcos de entrega, cuja conclusão deve ser formalmente atestada pela Administração:

5.1.1.1. Marco 1 (Ativação): Conclusão do *onboarding*, ativação da API Oficial do WhatsApp® e disponibilização do acesso à plataforma. Prazo: 07 (sete) dias corridos.

5.1.1.2. Marco 2 (Desenvolvimento): Conclusão da parametrização dos fluxos de atendimento inicial e das integrações via API com os sistemas legados da Contratante. Prazo: 20 (vinte) dias corridos.

5.1.1.3. Marco 3 (*Go-Live*): Finalização do treinamento da equipe e início da operação assistida (*Go-Live*) do sistema para o público. Prazo: 30 (trinta) dias corridos.



5.1.2. Os prazos a que se refere o subitem “5.1.1.” poderão ser prorrogados mediante apresentação prévia de justificativa formal pela Contratada, desde que aceita e autorizada pelo Contratante;

5.1.3. Correrão por conta da Detentora da Ata de Registro de Preços todas as despesas de quaisquer naturezas, como deslocamentos, profissionais, transporte, hospedagem, alimentação, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários, resultantes da prestação dos serviços.

5.2. DAS OBRIGAÇÕES ENTRE AS PARTES

5.2.1. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

5.2.1.1. Cumprir rigorosamente com os prazos de tempo de resolução de incidentes, fornecendo suporte adequado quando acionada, além das evoluções tecnológicas e manutenções de rotina na solução;

5.2.1.2. Disponibilizar um sistema de chamados via “tickets”, WhatsApp®, e-mail e videoconferência;

5.2.1.3. Outras obrigações necessárias para o bom funcionamento da solução e que atendam requisitos da legislação vigente;

5.2.1.4. Cumprir integralmente com os requisitos da solução constantes neste Termo de Referência (TR) e Memorial Descritivo apensado a este e no Estudo Técnico Preliminar (ETP);

5.2.1.5. Efetuar a prestação dos serviços em perfeitas condições, no prazo e local indicados pela administração, em estrita observância das especificações do Termo de Referência (TR);

5.2.1.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes dos serviços e materiais utilizados, devendo, a critério do Contratante, substituir, reparar, corrigir, remover, ou reconstruir, às suas expensas, no prazo definido neste Termo de Referência, os serviços com avarias ou defeitos;

5.2.1.7. Atender prontamente a quaisquer exigências do Contratante, inerentes ao objeto do presente processo;

5.2.1.8. Manter, durante toda a execução dos serviços, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;

5.2.1.9. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições expressamente autorizadas;

5.2.1.10. Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução desta contratação;

5.2.1.11. Reparar os danos causados ao Contratante ou a terceiros em decorrência da prestação de serviços, isentando o Contratante de qualquer fato superveniente, por sua culpa, ou em consequência de erros, imperícia própria ou de auxiliares que estejam sob sua responsabilidade, bem como ressarcir o equivalente a todos os danos decorrentes de paralisação ou interrupção do fornecimento contratado;

5.2.1.12. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo Contratante, cujas reclamações se obriga a atender prontamente, bem como dar ciência ao Contratante, imediatamente, por escrito, de qualquer anormalidade que verificar quando da execução do contrato;

5.2.2. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:

5.2.2.1. Compete ao Contratante avaliar a segurança e a privacidade dos dados oferecidos pelo software, garantindo que ele atenda aos requisitos de proteção de dados da LGPD.

5.2.2.2. O Contratante deve garantir que a Contratada ofereça um suporte técnico eficiente e uma manutenção regular do software, incluindo atualizações de segurança e correções de bugs.

5.2.2.3. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços executados provisoriamente com as especificações constantes no Termo de Referência (TR), para fins de aceitação e recebimento definitivos;

5.2.2.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através do Fiscal do Contrato especialmente designado. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios ocultos, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes e prepostos;

5.2.2.5. Efetuar o pagamento no prazo previsto;



5.2.2.6. Notificar formalmente à Contratada quando constatado qualquer irregularidade no cumprimento do prazo de entrega dos serviços conforme avençado.

6. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei Federal nº. 14.133/2021 e do Decreto Municipal nº. 6.956/2023, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial;

6.2. As comunicações entre o Contratante e a Contratada deverão ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim;

6.2.1. A Contratada deverá informar um endereço de correio eletrônico (e-mail) juntamente com o nome do responsável pelas comunicações entre as partes;

6.2.2. Será admitido o uso de contato telefônico e mensagens via WhatsApp®, sendo obrigatório à Contratada informar os números e responsáveis por cada canal de comunicação auxiliares;

6.3. O Contratante encaminhará a Ordem de Serviços via correio eletrônico (e-mail) ou outro meio eficaz, estando a Contratada a confirmar o recebimento no prazo máximo de 01 (um) dia útil;

6.3.1. A recusa em confirmar o recebimento da Ordem de Serviços ou outro instrumento hábil, no prazo estabelecido no subitem anterior sem justificativa por escrito e aceita pelo Contratante, bem como a não manutenção de todas as condições exigidas na habilitação, sujeitará a Contratada às penalidades cabíveis, sendo facultado ao Contratante convocar remanescentes, na ordem de classificação, nos termos da legislação aplicável;

6.4. 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;

6.5. O Contratante poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato;

6.6. O contrato deverá ser acompanhado e fiscalizado pelo Fiscal designado pelo Contratante, ou pelos respectivos substitutos, na forma da Lei Federal nº. 14.133/2021 e do Decreto Municipal nº. 6.956/2023.

6.6.1. O Fiscal acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência (TR), de modo a assegurar os melhores resultados para a administração.

6.6.2. O Fiscal anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à sua execução, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, nos termos do §1º do art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

6.6.3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o Fiscal emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

6.6.4. O Fiscal informará ao Gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

6.6.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o Fiscal comunicará o fato imediatamente ao Gestor do contrato.

6.6.6. O Fiscal comunicará ao Gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.

6.6.7. O Fiscal verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

6.6.8. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o Fiscal atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao Gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

6.6.9. O Gestor coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.



6.6.10. O Gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

6.6.11. O Gestor acompanhará os registros realizados pelo Fiscal, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

6.6.12. O Gestor emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelo Fiscal, quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela Contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

6.6.13. O Gestor tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133/2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

6.6.14. O Gestor deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da administração.

7. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO:

7.1. DO RECEBIMENTO DO OBJETO:

7.1.1. Os serviços prestados serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, junto à nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo/a responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência (TR) e na proposta.

7.1.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência (TR) e na proposta, devendo ser substituídos nos prazos estabelecidos no subitem “4.3.3.”, a contar da notificação da Contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.1.3. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 2 dias úteis, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pelo Contratante, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado.

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

7.1.5. O prazo para a solução, pela Contratada, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pelo Contratante durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

7.1.6. 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.

7.2. DO PAGAMENTO E LIQUIDAÇÃO:

7.2.1. Recebida a nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para fins de liquidação.

7.2.2. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.2.2.1. O prazo de validade;

7.2.2.2. A data da emissão;

7.2.2.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;

7.2.2.4. O período respectivo de execução do contrato;

7.2.2.5. O valor a pagar; e

7.2.2.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.2.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, 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.

7.2.4. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da lei nº 14.133/2021.

7.2.5. O fiscal deverá realizar consulta para:

7.2.5.1. Verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

7.2.5.2. Identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o poder público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.2.5.3. Constatando-se 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.

7.2.5.4. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da Contratada, 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.

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

7.2.5.6. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a Contratada não regularize sua situação.

7.3. DA FORMA DE PAGAMENTO:

7.3.1. O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias após a emissão da nota fiscal, revestida do aceite pelas autoridades competentes e responsáveis do município, por meio de ordem de pagamento física ou eletrônica, ou ainda por transferência eletrônica via sistema de Internet Banking, com assinaturas legais físicas ou eletrônicas dos titulares das contas bancárias, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela Contratada.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO, FORNECIMENTO E HABILITAÇÃO:

8.1. FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA:

8.1.1. A modalidade adotada será o Pregão na forma Eletrônica pelo critério de seleção do Menor Preço por Lote nos termos da Lei nº. 14.133/2021.

8.2. FORMA DE FORNECIMENTO:

8.2.1. A prestação dos serviços não será parcelada, ou seja, em lote único, visto que todos os itens previstos serão executados pelo mesmo prestador com o intuito de, segundo o disposto no art. 47, § 1º da Lei nº. 14.133/21, promovendo a economia de escala, a redução de custos da gestão de contratos ou a maior vantagem na contratação pelo mesmo prestador.

8.2.2. A Licitante será submetida à Prova de Conceito Técnico descrita a partir do item “8.5.”, a qual será considerada como critério para seleção do prestador.

8.2.3. Os critérios de avaliação, bem como condição para aprovação estão descritos a partir do item “8.5.3.”.

8.3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

8.3.1. Capacidade Técnica e Operacional: Atestado de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a anterior prestação de serviços de plataforma de chatbot/atendimento digital, por período mínimo de 12 (doze) meses, e que atenda, cumulativamente, aos seguintes requisitos mínimos, demonstrando experiência na complexidade dos serviços requeridos:

8.3.1.1. Comprovação de que a plataforma possui escalabilidade para suportar a demanda municipal, tendo processado, em contratos anteriores, um volume mínimo de 2.500 atendimentos (chamados finalizados) ou 500 sessões (janelas de conversação de 24h via API Oficial), de modo



a garantir a estabilidade do serviço em picos de acesso;

8.3.1.2. Tenha implementado o serviço utilizando a API Oficial do WhatsApp® (Meta) ou equivalente oficial; e

8.3.1.3. Tenha realizado a integração da plataforma de chatbot com, no mínimo, 01 (um) outro sistema de gestão (CRM, ERP, ou similar) do cliente através de API.

8.3.2. A Licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pelo Contratante, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

8.4. DA PROVA DE CONCEITO TÉCNICO:

8.4.1. A Prova de Conceito (PoC), deverá ser realizada de forma prática, fazendo uso direto das soluções que serão entregues ao Contratante, em ambiente controlado, em infraestrutura computacional da Licitante, mostrando a solução como um todo e deve ser promovida à comissão técnica designada pelo Contratante, de forma a serem avaliadas as especificações técnicas contidas nos critérios a seguir e demais documentos do certame antes da homologação do resultado do processo.

8.4.2. O objetivo da Prova de Conceito (PoC) é avaliar se as soluções de chatbot propostas pelos prestadores atendem aos requisitos técnicos e funcionais descritos no memorial descritivo, garantindo a qualidade e a adequação do sistema às necessidades da Administração Pública.

8.4.3. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO:

8.4.3.1. Funcionalidade;

8.4.3.2. Grupos temáticos;

8.4.3.3. Enquetes e pesquisas;

8.4.3.4. Atendimentos ao vivo.

8.4.4. CENÁRIOS DE TESTE:

8.4.4.1. Funcionalidade:

8.4.4.1.1. Personalização e Automação de Atendimento:

- **OBJETIVO:** verificar se o sistema permite a criação e personalização de usuários, gestão de atendimentos multicanal (WhatsApp®) e automação de respostas.
- **PROCEDIMENTO:** configurar diferentes perfis de usuário, criar respostas automáticas e personalizadas, e realizar testes de atendimento via WhatsApp®.
- **CRITÉRIOS DE SUCESSO:** o sistema deve permitir a criação de usuários com diferentes níveis de permissão, configurar respostas automáticas e personalizadas, e gerenciar atendimentos via WhatsApp® de forma eficaz.

8.4.4.1.2. Geração e Consulta de Protocolos:

- **OBJETIVO:** verificar a funcionalidade de geração e consulta de protocolos de atendimento.
- **PROCEDIMENTO:** realizar atendimentos simulados e gerar protocolos, seguida da consulta aos mesmos.
- **CRITÉRIOS DE SUCESSO:** o sistema deve gerar protocolos únicos para cada atendimento e permitir a consulta e acompanhamento dos mesmos de forma simples e eficiente.

8.4.4.2. Grupos Temáticos:

8.4.4.2.1. Criação e Gestão de Grupos Temáticos:

- **OBJETIVO:** avaliar a capacidade do sistema de criar e gerenciar grupos temáticos para diferentes tipos de atendimento e informações.
- **PROCEDIMENTO:** configurar vários grupos temáticos no sistema e simular interações dentro desses grupos.
- **CRITÉRIOS DE SUCESSO:** o sistema deve permitir a criação de grupos temáticos, gerenciar membros e interações, e fornecer informações específicas conforme o tema.

8.4.4.3. Enquetes e Pesquisas:

8.4.4.3.1. Implementação de Enquetes e Pesquisas:

- **OBJETIVO:** verificar se o sistema permite a criação e distribuição de enquetes e pesquisas para coletar feedback dos usuários.
- **PROCEDIMENTO:** criar enquetes e pesquisas no sistema, distribuir para um grupo de usuários simulados e coletar as respostas.



- CRITÉRIOS DE SUCESSO: o sistema deve permitir a criação de enquetes e pesquisas, a distribuição para os usuários, e a coleta e análise das respostas de forma eficiente.

8.4.4.4. Atendimentos Ao Vivo:

8.4.4.4.1. Gestão de Atendimentos ao Vivo:

- OBJETIVO: avaliar a funcionalidade de atendimentos ao vivo, incluindo a transferência de atendimentos do chatbot para operadores humanos.
- PROCEDIMENTO: simular atendimentos via chatbot que necessitem de escalonamento para atendimento ao vivo, monitorando a transição e a qualidade do atendimento humano.
- CRITÉRIOS DE SUCESSO: o sistema deve permitir a transferência suave de atendimentos do chatbot para operadores humanos, mantendo a qualidade e a continuidade do atendimento.

8.4.4.5. Avaliação:

8.4.4.5.1. Os servidores designados para avaliação serão o Gestor e o Fiscal indicados no item "11".

8.4.4.5.2. Ao final da Prova de Conceito (PoC) será produzido um relatório de avaliação, no qual irá constar a ata do procedimento, os resultados obtidos e se a Licitante atende aos critérios de sucesso, sendo a resposta para cada um "sim" ou "não".

8.4.4.5.3. Para ser aprovada na Prova de Conceito (PoC), a Licitante terá que atender a todos os critérios de sucesso definidos nos cenários de teste, ou seja, obter a resposta "sim".

8.4.5. A Prova de Conceito (PoC) deverá ser realizada em horário de expediente da prefeitura municipal de fronteira e agendada em até 02 (dois) dias após o certame.

8.4.5.1. O Departamento de Tecnologia da Informação terá até 02 (dois) dias para produção de relatório referente a Prova de Conceito (PoC).

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

9.1. Diante das pesquisas realizadas, o valor total global estabelecido em decorrência da identificação dos elementos que compõem o preço do objeto, estimado em **R\$ 80.249,40 (oitenta mil duzentos e quarenta e nove reais e quarenta centavos)**.

9.2. O valor do contrato será fixo e irrevogável, porém poderá ser corrigido anualmente mediante requerimento da Contratada, após o interregno mínimo de 01 (um) ano, contado a partir da data limite do orçamento estimado, utilizando como indexador o Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), tomando-se por base a data da apresentação da proposta.

9.3. A periodicidade do reajuste é anual, aplicado somente aos pagamentos de valores referentes a eventos físicos realizados a partir do 1º (primeiro) dia imediatamente subsequente ao término do 12º (décimo segundo) mês e, assim, sucessivamente, contado desde a data da apresentação da proposta e de acordo com a vigência do contrato.

9.4. Após a aplicação do reajuste nos termos deste documento, o novo valor da parcela ou saldo contratual terá vigência e passará a ser praticado, pelo próximo período de 01 (um) ano, sem reajuste adicional e, assim, sucessivamente, durante a existência jurídica do contrato.

9.5. Ocorrendo o desequilíbrio econômico-financeiro do contrato, poderá ser restabelecida a relação que as partes pactuaram inicialmente, nos termos do art. 124, inciso II, alínea "d", da Lei nº. 14.133/2021, mediante comprovação documental e requerimento expresso da Contratada.

9.6. O reequilíbrio econômico deverá ser precedido de pesquisa de preços prévia no mercado, banco de dados, índices ou tabelas oficiais e/ou outros meios disponíveis que assegurem o levantamento adequado das condições de mercado, envolvendo todos os elementos materiais para fins de guardar a justa remuneração do objeto contratado e no embasamento da decisão de deferir ou rejeitar o pedido.

10. ESPECIFICAÇÕES, QUANTIDADES E VALORES:

ITE M	DESCRIÇÃO	UND.	QTD.	VLR. UNT.	VLR. TTL.
1	LOCAÇÃO DE UM SISTEMA DE CHATBOT PARA ATENDIMENTO MULTICANAL, COM FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS PARA O GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS VIA	SE	12	R\$ 5.414,37	R\$ 64.972,40



PREFEITURA MUNICIPAL DE FRONTEIRA



	WHATSAPP® (INCLUINDO 2.500 MENSAGENS DE ENVIO DE PRIMEIRA MENSAGEM MENSAIS E USUÁRIOS ILIMITADOS CONFORME REQUISITO), E OUTRAS PLATAFORMAS, DESTINADO A MELHORAR A COMUNICAÇÃO E O ATENDIMENTO AO CIDADÃO POR PARTE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.				
2	IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA	SE	1	R\$ 6.600,00	R\$ 6.600,00
3	ADICIONAL DE 500 MENSAGENS DE ENVIO DE PRIMEIRA MENSAGEM	SE	20	R\$ 433,85	R\$ 8.677,00

R\$ 80.249,40

11. DA GESTÃO/FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:

11.1. Ficará a cargo do senhor **MARCIO ALEXANDRE FERNANDES** – Coordenador de Tecnologia da Informação, a Gestão do contrato.

11.2. Ficará a cargo do senhor **MARCOS PETTINELLI JUNIOR** – Supervisor de Tecnologia da Informação, a fiscalização do contrato.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

12.1. Caberá à Autoridade competente promover um ambiente íntegro e confiável, assegurar o alinhamento das contratações às leis orçamentárias e promover eficiência, efetividade e eficácia em suas contratações. A fase preparatória das contratações está ancorada na existência de recursos orçamentários nas leis orçamentárias, bem como abordar todas as considerações técnicas, mercadológicas e de gestão que podem interferir na aquisição, compreendidos.

12.2. A Lei Municipal nº 2.161, de 15 de dezembro de 2025, que dispõe sobre o Orçamento Municipal de 2026, apresenta os seguintes recursos orçamentários para garantir a aquisição demandada, como segue:

Órgão: **PREFEITURA MUNICIPAL DE FRONTEIRA.**

Unidade Orçamentária: **SEC. MUN. DE ADMINISTRAÇÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS.**

Função: **ADMINISTRAÇÃO.**

Subfunção: **ADMINISTRAÇÃO GERAL.**

Programa: **PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO.**

Projeto/Atividade: **MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DA SECRETARIA.**

Elemento de Despesa: **OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS – PESSOA JURÍDICA.**

Subelemento da Despesa: **OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS – PESSOA JURÍDICA**

Valor Orçado Disponível: **R\$ 52.536,06 (CINQUENTA E DOIS MIL, QUINHENTOS E TRINTA E SEIS REAIS E SEIS CENTAVOS).**

Recurso: **1500 – RECURSOS NÃO VINCULADOS E IMPOSTOS** (Portaria STN nº 710/2021 atualizada).

FRONTEIRA-MG, 03 de fevereiro de 2026.

PATRÍCIA DA SILVEIRA ROCHA MENEZES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS
URBANOS E TRANSPORTES



ANEXO II - MEMORIAL DESCRITIVO

1. INTRODUÇÃO:

1.1. Este Memorial Descritivo tem por finalidade instruir a contratação de um sistema de chatbot, conforme as disposições da Lei nº 14.133/2021 e do Decreto Municipal nº 6.956/2023, que regulamenta as contratações públicas no Brasil. O objetivo é demonstrar a necessidade e adequação da contratação, observando todos os critérios legais e técnicos pertinentes.

2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO:

2.1. A contratação de um sistema de chatbot para atendimento multicanal, incluindo funcionalidades específicas para o gerenciamento de atendimento via WhatsApp®, com as seguintes especificações:

- 2.1.1. Serviço de computação em nuvem.
- 2.1.2. Disponibilidade 24/7.
- 2.1.3. Administração e monitoramento através de interface web.
- 2.1.4. Personalização e automação de atendimento.
- 2.1.5. Segurança e integridade de dados.
- 2.1.6. Utilização de único número para atendimento, com menus interativos para o usuário ser direcionado para sua área de interesse.
- 2.1.7. Níveis de usuário para controle de administrador sobre seus atendentes.
- 2.1.8. Integração com outras plataformas via API.
- 2.1.9. Definição de perfis de usuários conforme suas atribuições dentro da plataforma.

3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO:

3.1. DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO EM NUVEM:

- 3.1.1. Serviço provido em nuvem com acesso online.
- 3.1.2. Infraestrutura mantida pela Contratada com datacenter em TIER III e dentro das normas da ISO 27001 e 27002.
- 3.1.3. Responsabilidade do Contratante pelo acesso dos usuários à internet.

3.2. DISPONIBILIDADE E DESEMPENHO:

- 3.2.1. Operação contínua 24/7, sem interrupções.
- 3.2.2. Administração e monitoramento via interface web.
- 3.2.3. Desempenho adequado para alta demanda sem degradação de performance.

3.3. FUNCIONALIDADES OBRIGATÓRIAS:

- 3.3.1. Criação e personalização de usuários.
- 3.3.2. Gestão multicanal (WhatsApp®).
- 3.3.3. Interface em Português do Brasil.
- 3.3.4. Respostas automáticas e personalizadas.
- 3.3.5. Geração e consulta de protocolos de atendimento.
- 3.3.6. Relatórios diversos e monitoramento em tempo real.
- 3.3.7. Integração via API de terceiros sem ônus a Contratante cabendo à Contratada todos os custos, licenças e configurações necessárias;

3.4. CAPTURA E GERENCIAMENTO DE DADOS:

- 3.4.1. Captura de dados (nome, documento, endereço, etc.).
- 3.4.2. Respostas automáticas e personalizadas.
- 3.4.3. Controle de visualização de informações pelos agentes.

3.5. REQUISITOS TÉCNICOS PARA AMBIENTE WEB:

- 3.5.1. Plataforma Web responsiva, sob protocolo HTTPS, em servidores de aplicação e banco de dados criptografados, em datacenter nacional com SLA de 99,9% na infraestrutura, Certificado ISAE 3402.
- 3.5.2. Garantia de SLA (acordo de nível de serviço) de 99,5% de disponibilidade, com acompanhamento público de uptime.
- 3.5.3. 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.
- 3.5.4. Servidor para armazenamento de documentos com capacidade condizente com a demanda da contratante.
- 3.5.5. Log de registros com acessos à plataforma contendo identificação do usuário, ip e data/hora.
- 3.5.6. Permitir anexar arquivos nos formatos: jpg, png, gif, docx, xlsx, pdf, mp3, mp4, aac, 3gpp e webp.



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

3.6. FUNCIONALIDADES DO SISTEMA:

3.6.1. ACESSO AO SISTEMA:

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

3.6.1.2. Segurança no formulário de acesso através de validação Captcha® e verificação em duas etapas por aplicativo de autenticação (Google Authenticator®) ou envio de SMS OTP (one-time password).

3.6.2. DASHBOARD:

3.6.2.1. 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, quantidade de protocolos gerados e formulários pendentes.

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

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

3.6.2.4. 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.

3.6.3. RELATÓRIOS GERENCIAIS:

3.6.3.1. Gerar relatório de atendimento 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.

3.6.3.2. Gerar relatório com indicador NPS dos atendimentos avaliados.

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

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

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

3.6.3.6. Relatório de notas de avaliação, com média geral, dos últimos 90 dias e por setor.

3.6.3.7. Relatório de contatos bloqueados pela plataforma.

3.6.3.8. Relatório de acessos, com usuário, data, hora e IP do acesso a plataforma.

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

3.6.3.10. Relatório de registro de tentativas de chamada de áudio/vídeo para o número de atendimento, com opção de iniciar atendimento reverso para contatos cadastrados.

3.6.3.11. Relatório de potencial de uso, com indicador de quando o município está utilizando dos recursos disponibilizados pela plataforma, para melhor aproveitamento do recurso.

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

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

3.6.4. CHATBOT:

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

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

3.6.4.3. Criação de itens do menu.

3.6.4.4. Deverá permitir cadastrar mensagem de boas vindas, que será enviada na primeira interação com o chatbot, esta deverá permitir a inclusão de áudio, vídeo e imagem após 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.

3.6.4.5. Permissão para cadastramento de eventuais avisos de utilidade pública, após mensagem inicial de boas-vindas, com data de expiração da veiculação.

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

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

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

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



- 3.6.4.10. Atribuir comando para que o cidadão possa atualizar o nome de contato cadastrado no chatbot.
- 3.6.4.11. 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.
- 3.6.4.12. Permitir configuração para que os itens do menu interajam com subitens.
- 3.6.4.13. Permitir uso de menu em lista ou botões para os menus.
- 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.
- 3.6.4.14. 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.
- 3.6.4.15. Deve possuir ao menos 2 mensagens de despedida configuráveis.
- 3.6.4.16. 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.
- 3.6.4.17. Deverá possuir opção para cadastro de aviso inicial, que deverá ser enviado sempre que o cidadão entrar em contato com o chatbot, devendo ter opção de texto, imagem, vídeo e configurar data limite da publicação do aviso.
- 3.6.4.18. 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®.
- 3.6.4.19. O sistema deverá possuir função de linkar um atendente da plataforma a um número de WhatsApp® externo, sem divulgar o número linkado ao cidadão, registrando o conteúdo da sessão/conversa de ponta a ponta.
- 3.6.4.20. Opção para envio de documentos em “pdf” para assinatura simples via WhatsApp®.
- 3.6.5. GRUPOS TEMÁTICOS:**
- 3.6.5.1. Permissão para criar e configurar ilimitados grupos por assuntos diversos, seja de caráter aberto ou fechado para interações entre os futuros participantes.
- 3.6.5.2. Permissão para personalizar URL com convite para entrada.
- 3.6.5.3. Permissão para disparo de mensagens com texto, imagem, links, áudio e arquivos para os grupos desejados.
- 3.6.5.4. Permissão de edição de mensagens contendo fonte em negrito, itálico e emojis.
- 3.6.5.5. Permissão para agendamento do envio do disparo.
- 3.6.5.6. 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.
- 3.6.5.7. Opção para criação e gerenciamento de comunidades, para envio de avisos e conteúdos para vários grupos.
- 3.6.6. ENQUETES E PESQUISAS:**
- 3.6.6.1. Permissão de criação ilimitada de enquetes com personalização do tema, data de início e data de término.
- 3.6.6.2. Permissão de cadastro ilimitado de perguntas, do tipo afirmativa (sim/não) ou tipo fechada (lista de opções).
- 3.6.6.3. Permissão de acesso a relatório de resultado das pesquisas e enquetes, contendo indicadores das respostas, com gráficos em formato de pizza ou barras.
- 3.6.7. ATENDIMENTO AO VIVO:**
- 3.6.7.1. Permissão para interações operador/cidadão que deverão ocorrer em um ambiente com estilo mensageria (chat), podendo ser enviados fotos, vídeos, links e áudio.
- 3.6.7.2. Geração automática de número de protocolo de atendimento.
- 3.6.7.3. Gestão de fila de espera para atendimento, por setor, com controle de tempo de resposta.
- 3.6.7.4. Permissão para personalização de mensagem de boas-vindas, com identificação do atendente.
- 3.6.7.5. Permissão ao operador atendente para registro do nome do cidadão atendido.
- 3.6.7.6. Permissão para visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro operador disponível. Deverá realizar 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.
- 3.6.7.7. Permissão de utilização de mensagens pré-definidas.
- 3.6.7.8. Permissão para finalização do atendimento, com inserção de mensagem personalizada.
- 3.6.7.9. Permissão para iniciar uma conversa ativa com o cidadão, ou seja, enviar a primeira mensagem, não apenas recebendo contato passivo.
- 3.6.7.10. Alerta sonoro indicativo de que há atendimentos em espera.



3.6.8. MENSAGENS SETORIZADAS E FORMULÁRIOS:

3.6.8.1. 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.

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

3.6.8.3. 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.

3.6.8.4. 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 à plataforma.

3.6.8.5. Deverá possuir função para captura de localização.

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

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

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

3.6.9. ENVIO AVULSO DE PRIMEIRA MENSAGEM:

3.6.9.1. Permissão de envio avulso de primeira mensagem, via WhatsApp, para avisos como por exemplo datas de consultas, limitados a 2500 mensagens mensais não-cumulativas com adicional permitido de 500 mensagens quando solicitadas via Item 3 (ADICIONAL DE 500 MENSAGENS DE ENVIO DE PRIMEIRA MENSAGEM).

3.6.9.2. 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.

3.6.10. CADASTROS:

3.6.10.1. 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.

3.6.10.2. 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.

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

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

3.6.10.5. Deverá ter opção de coletar “aceite” dos termos da plataforma no primeiro atendimento dos cidadãos, para fins da LGPD.

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

4. SUPORTE TÉCNICO:

4.1. O serviço deverá incluir suporte técnico completo e irrestrito, disponibilizado através de sistema de chamados (tickets), WhatsApp®, e-mail e videoconferência. A base de dados será de propriedade exclusiva do Poder Público Municipal, devendo todos os arquivos serem transferidos integralmente para o mesmo em caso de rescisão contratual ou não renovação do contrato.

4.1.1. O suporte técnico estará disponível 24x7.

4.1.2. Tempo de Resolução de Incidentes:

4.1.2.1. Incidentes Críticos (Serviço Interrompido): Tempo de resposta inicial em até 30 minutos e resolução em até 4 horas.

4.1.2.2. Incidentes de Alta Prioridade (Desempenho Degradado): Tempo de resposta inicial em até 1 hora e resolução em até 8 horas.

4.1.2.3. Incidentes de Média Prioridade (Funcionalidade Parcialmente Afetada): Tempo de resposta inicial em até 2 horas e resolução em até 24 horas.

4.1.2.4. Incidentes de Baixa Prioridade (Pequenos Problemas ou Dúvidas): Tempo de resposta inicial em até 4 horas e resolução em até 48 horas.

5. CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO:

5.1. A configuração da plataforma deverá ser realizada nos prazos definidos no item “5.1.” e seguintes do



Termo de Referência (TR), contados a partir do recebimento das informações básicas dentro do escopo do serviço. O treinamento inicial para os operadores será conduzido de forma online com no mínimo duas horas de duração por área requisitante e realizado de forma síncrona em dia útil e horário de expediente, com a disponibilização de tutoriais em vídeo, acessíveis de forma irrestrita durante todo o período de contratação.

6. SEGURANÇA DOS DADOS:

6.1. A Contratada, atuando como "Operadora de Dados" (pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Contratante), conforme definido no 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 seguir integralmente as recomendações previstas nesta lei, bem como as orientações e supervisão do Contratante, neste contexto denominado "Controlador de Dados".

6.2. Em caso de incidente de segurança que envolva dados pessoais, a Contratada deverá notificar formalmente a ANPD e o Contratante em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas a contar da ciência do evento, sendo de inteira responsabilidade da Contratada o pagamento de quaisquer multas ou sanções decorrentes do incidente, desde que comprovado que o vazamento ocorreu em seus servidores ou ambientes sob sua gestão.

FRONTEIRA-MG, 31 de outubro de 2025.

PATRÍCIA DA SILVEIRA MENEZES ROCHA
SECRETÁRIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS



ANEXO II
MINUTA DE CONTRATO ADMINISTRATIVO

PROCESSO N.º ____/____

PREGÃO N.º ____/____

CONTRATO N.º ____/____

O **MUNICÍPIO DE FRONTEIRA**, com sede administrativa na Av. Minas Gerais nº 110, Centro, nesta cidade, inscrito no CNPJ/MF sob o nº. 18.449.140/0001-07, neste ato representado pelo Prefeito Municipal, SERGIO PAULO CAMPOS, brasileiro, casado, engenheiro civil, residente e domiciliado na _____, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, _____, com sede na _____, nº _____ – Bairro _____, na cidade de _____, CEP _____ – UF, inscrita no CNPJ/MF N. _____, neste ato representada por _____, (qualificação completa), _____ (endereço), e-mail institucional: _____, doravante denominada **CONTRATADA**, têm entre si justo e acordado celebrar o presente Instrumento de Contrato, devidamente autorizado, que se regerá pelas normas da Lei Federal nº. 14.133/21, decorrente do Processo Administrativo nº. 0033325, modalidade Pregão Eletrônico nº. 008/2026 e pelas condições que estipulam a seguir.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO - CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS PARA LOCAÇÃO DE SISTEMA DE CHATBOT, DESTINADO AO ATENDIMENTO AO CIDADÃO POR PARTE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, DE ACORDO COM O TERMO DE REFERÊNCIA MEMORIAL DESCRITIVO.

1.1. Integra e completa o presente Instrumento de Contrato para todos os fins de direito, obrigando as partes em todos os seus termos, as condições do Processo Administrativo nº 0033325, Pregão Eletrônico nº 008/2026, bem como a proposta da CONTRATADA, anexos e pareceres que formam o Processo Licitatório, independente de transcrição.

1.2. A execução do objeto, deve ocorrer em estrita conformidade com o descrito no Termo de referência e no edital e demais anexos, que fazem parte integrante deste instrumento, independente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA - VALOR GLOBAL DO CONTRATO - O valor global deste contrato é de R\$ _____, correspondente à proposta ofertada pela CONTRATADA.

2.1. No preço contratado estão incluídos todas e quaisquer despesas diretas ou indiretas que venham a incidir sobre os mesmos, bem como o custo de transporte, materiais, instalação, perdas, mão de obra, equipamento, encargos tributários, trabalhistas e previdenciários, conforme o caso.

2.2. Serão incorporados ao contrato, mediante Termo Aditivo todas e quaisquer modificações, que venham ser necessárias durante sua vigência decorrente de alterações unilaterais do **CONTRATANTE** ou por acordo entre as partes.



PREFEITURA MUNICIPAL DE FRONTEIRA



CLÁUSULA TERCEIRA - PRAZO DE VIGÊNCIA - O prazo de vigência do Contrato Administrativo será até 01 (um) ano, com início em ____ de ____ de 2026 e término previsto para o dia ____ de ____ de 2027.

3.1. O prazo do contrato administrativo poderá ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, de acordo com o art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

CLÁUSULA QUARTA - PAGAMENTO - O pagamento será efetuado da seguinte forma:

4.1. Pagamento mensal, até o 10º (decimo) dia do mês subsequente ao vencido, no valor de R\$____ (____), referente à locação do sistema de chatbot para atendimento multicanal.

4.2. Pagamento em até 30 (trinta) dias da conclusão da implantação do sistema, no valor de R\$____ (____).

4.3. Pagamento vinculado à utilização mensal do pacote de adicional de 500 mensagens, no valor de R\$____ (____).

4.4. A Contratada deverá emitir a Nota Fiscal conforme legislação vigente.

4.5. Havendo irregularidades na emissão da nota fiscal, o prazo para pagamento será contado a partir de sua representação devidamente regularizada.

4.6. O pagamento será processado com a emissão de ordem de pagamento física ou eletrônica, ou ainda por transferência eletrônica via sistema de internet banking, com assinaturas legais físicas ou eletrônicas dos titulares das contas bancárias.

CLÁUSULA QUINTA - REAJUSTAMENTO E MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO - Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da Contratada os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Gerenciador do contrato administrativo, do índice IPCA – Índice Nacional de Preço ao Consumidor Amplo, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

5.1. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Órgão Gestor pagará à Detentora DO CONTRATO ADMINISTRATIVO a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

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

5.3. Na hipótese de solicitação de revisão de preços, a requerente deverá demonstrar a quebra do equilíbrio econômico-financeiro do contrato administrativo, por meio de apresentação de notas fiscais de aquisição dos produtos ou listas de preços de fornecedores, ou ainda, cotações de preços junto aos fornecedores, emitidas anteriormente a data de apresentação da proposta comercial. Deverá ser comprovado cabalmente que o fornecimento tornou-se inviável nas condições inicialmente avençadas.



5.4. Caso a Contratada seja fabricantes do(s) produto(s), a demonstração da quebra do equilíbrio econômico-financeiro, dar-se-á através da apresentação de pelo menos duas planilhas de custos, sendo uma contendo todos os dados de composição dos custos vigentes na data de apresentação da proposta comercial e outra elaborada posteriormente a majoração dos preços.

5.5. Enquanto eventuais solicitações de revisão de preços estiverem sendo analisadas, a empresa Detentora da Ata não poderá suspender o fornecimento e os pagamentos serão realizados aos preços vigentes.

5.6. A Contratada quando autorizada a revisão dos preços, receberá os valores correspondentes à cobertura das diferenças devidas, sem juros e correção monetária, relativas aos fornecimentos realizados após o protocolo do pedido de revisão até o acolhimento do pedido de revisão.

CLÁUSULA SEXTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA - As despesas decorrentes do presente instrumento correrão à conta da seguinte dotação orçamentária:

Órgão: 02 - EXECUTIVO

Unidade Orçamentária: 03 – SEC. MUN. DE ADMIN. PLANEJ. E FINANÇAS

Função: 04 - ADMINISTRAÇÃO

Subfunção: 122 – ADMINISTRAÇÃO GERAL

Programa: 0011 – PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO

Projeto/Atividade: 2.014 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DA SECRETARIA DE ADM, PLANEJ E FINANÇAS

Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00000 – SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Subelemento: 3.3.90.40.02.00 – LOCAÇÃO DE SOFTWARES

Fonte de Recurso: 1500 - RECURSOS NÃO VINICULADOS A IMPOSTOS

CLÁUSULA SÉTIMA - EXECUÇÃO DO OBJETO:

7.1. DAS CONDIÇÕES DE ENTREGA:

7.1.1. O prazo máximo para a Implementação Completa do sistema, incluindo o treinamento e a entrada em produção (*Go-Live*), deverá ser de 30 (trinta) dias corridos a partir da assinatura do contrato. O prazo deverá ser cumprido conforme os seguintes marcos de entrega, cuja conclusão deve ser formalmente atestada pela Administração:

7.1.1.1. Marco 1 (Ativação): Conclusão do *onboarding*, ativação da API Oficial do WhatsApp® e disponibilização do acesso à plataforma. Prazo: 07 (sete) dias corridos;

7.1.1.2. Marco 2 (Desenvolvimento): Conclusão da parametrização dos fluxos de atendimento inicial e das integrações via API com os sistemas legados da Contratante. Prazo: 20 (vinte) dias corridos;

7.1.1.3. Marco 3 (*Go-Live*): Finalização do treinamento da equipe e início da operação assistida (*Go-Live*) do sistema para o público. Prazo: 30 (trinta) dias corridos;

7.1.2. Os prazos a que se refere o subitem “7.1.1.” poderão ser prorrogados mediante apresentação prévia de justificativa formal pela Contratada, desde que aceita e autorizada pelo Contratante;



5.1.3. Correrão por conta da Detentora da Ata de Registro de Preços todas as despesas de quaisquer naturezas, como deslocamentos, profissionais, transporte, hospedagem, alimentação, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários, resultantes da prestação dos serviços.

7.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

7.2.1. Cumprir rigorosamente com os prazos de tempo de resolução de incidentes, fornecendo suporte adequado quando acionada, além das evoluções tecnológicas e manutenções de rotina na solução;

7.2.2. Disponibilizar um sistema de chamados via “tickets”, WhatsApp®, e-mail e videoconferência;

7.2.3. Outras obrigações necessárias para o bom funcionamento da solução e que atendam requisitos da legislação vigente;

7.2.4. Cumprir integralmente com os requisitos da solução constantes no Termo de Referência (TR) e Memorial Descritivo;

7.2.5. Efetuar a prestação dos serviços em perfeitas condições, no prazo e local indicados pela administração, em estrita observância das especificações do Termo de Referência (TR);

7.2.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes dos serviços e materiais utilizados, devendo, a critério do Contratante, substituir, reparar, corrigir, remover, ou reconstruir, às suas expensas, no prazo definido neste Termo de Referência, os serviços com avarias ou defeitos;

7.2.7. Atender prontamente a quaisquer exigências do Contratante, inerentes ao objeto do presente processo;

7.2.8. Manter, durante toda a execução dos serviços, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;

7.2.9. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições expressamente autorizadas;

7.2.10. Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução desta contratação;

7.2.11. Reparar os danos causados ao Contratante ou a terceiros em decorrência da prestação de serviços, isentando o Contratante de qualquer fato superveniente, por sua culpa, ou em consequência de erros, imperícia própria ou de auxiliares que estejam sob sua responsabilidade, bem como ressarcir o equivalente a todos os danos decorrentes de paralisação ou interrupção do fornecimento contratado;

7.2.12. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo Contratante, cujas reclamações se obriga a atender prontamente, bem como dar ciência ao Contratante, imediatamente, por escrito, de qualquer anormalidade que verificar quando da execução do contrato;

7.3. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:



7.3.1. Compete ao Contratante avaliar a segurança e a privacidade dos dados oferecidos pelo software, garantindo que ele atenda aos requisitos de proteção de dados da LGPD;

7.3.2. O Contratante deve garantir que a Contratada ofereça um suporte técnico eficiente e uma manutenção regular do software, incluindo atualizações de segurança e correções de bugs;

7.3.3. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços executados provisoriamente com as especificações constantes no Termo de Referência (TR), para fins de aceitação e recebimento definitivos;

7.3.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através do Fiscal do Contrato especialmente designado. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios ocultos, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes e prepostos;

7.3.5. Efetuar o pagamento no prazo previsto;

7.3.6. Notificar formalmente à Contratada quando constatado qualquer irregularidade no cumprimento do prazo de entrega dos serviços conforme avençado.

CLÁUSULA OITAVA - ACRÉSCIMOS E /OU REDUÇÃO DO CONTRATO ADMINISTRATIVO –

A Contratada será obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

CLÁUSULA NONA - EXTINÇÃO CONTRATUAL - Constituirão motivos para extinção do contrato as seguintes situações:

9.1. Não cumprimento ou cumprimento irregular de normas editais ou de cláusulas contratuais, de especificações, de projetos ou de prazos;

9.2. Desatendimento das determinações regulares emitidas pela autoridade designada para acompanhar e fiscalizar sua execução ou por autoridade superior;

9.3. Alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que restrinja sua capacidade de concluir o contrato;

9.4. Decretação de falência ou de insolvência civil, dissolução da sociedade ou falecimento do contratado;

9.5. Caso fortuito ou força maior, regularmente comprovados, impeditivos da execução do contrato;

9.6. Atraso na obtenção da licença ambiental, ou impossibilidade de obtê-la, ou alteração substancial do anteprojeto que dela resultar, ainda que obtida no prazo previsto;

9.7. Atraso na liberação das áreas sujeitas a desapropriação, a desocupação ou a servidão administrativa, ou impossibilidade de liberação dessas áreas;



9.9. Razões de interesse público, justificadas pela autoridade máxima do órgão ou da entidade contratante;

9.9. Não cumprimento das obrigações relativas à reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz.

9.10. Serão observados na rescisão do contrato os termos dos Art. 137 a 139 da Lei 14.133/21.

9.11. A rescisão deverá ser formalmente motivada nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA - INFRAÇÕES - A contratada será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

10.1. Dar causa à inexecução parcial do contrato.

10.2. Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.

10.3. Dar causa à inexecução total do contrato.

10.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame.

10.5. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta.

10.6. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

10.7. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato.

10.8. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato.

10.9. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza.

10.10. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

10.11. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS – Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

11.1. Advertência;

11.2. Multa;



11.3. Impedimento de licitar e contratar e;

11.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

11.5. Na aplicação das sanções serão considerados:

11.5.1. A natureza e a gravidade da infração cometida.

11.5.2. Aas peculiaridades do caso concreto.

11.5.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes.

11.5.4. Os danos que dela provierem para a Administração Pública.

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

11.6. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 29% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da comunicação oficial;

11.6.1. Para as infrações previstas nos itens 10.1 à 10.6 deste Edital, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado;

11.6.2. Para as infrações previstas nos itens 10.7 a 10.11 deste Edital, a multa será de 15,01% à 9% do valor do contrato licitado.

11.7. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

11.8. A recusa da ADJUDICATÁRIA em assinar o termo de contrato, DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS ou instrumento equivalente dentro do prazo estabelecido caracteriza o descumprimento total das obrigações assumidas, sujeitando-a às penalidades previstas neste edital.

11.9. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data de sua intimação.

11.10. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 10.1 à 10.6, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta deste ente federativo pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

11.11. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática de infrações dispostas nos itens 10.7 à 10.11 deste Edital, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 10.1 à 10.6 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.



11.12. As multas aplicadas poderão ser compensadas com valores devidos à CONTRATADA mediante requerimento expresso nesse sentido.

11.13. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão, recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 05 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

11.14. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contados do seu recebimento;

11.14.1. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

11.15. A aplicação das sanções previstas neste Edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO: - Ficará a cargo do senhor MÁRCIO ALEXANDRE FERNANDES – Coordenador de Tecnologia da Informação, a gestão do contrato.

12.1. Ficará à cargo do senhor MARCOS PETTINELLI JUNIOR – Supervisor de Tecnologia da Informação, a fiscalização do contrato.

12.2. As obrigações decorrentes desta licitação deverão ser executadas fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei n.º 14.133/21, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (Lei n.º 14.133/21, art. 115, *caput*).

12.3. A execução das obrigações decorrentes desta licitação deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo fiscal DO CONTRATO ADMINISTRATIVO ou pelos respectivos substitutos (Lei n.º 14.133/21, art. 117, *caput*), que:

12.3.1. Anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução das obrigações decorrentes desta licitação, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei n.º 14.133/21, art. 117, § 1.º).

12.3.2. Informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência (Lei n.º 14.133/21, art. 117, § 2.º).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - CESSÃO - A Contratada não poderá ceder ou transferir o contrato sem a autorização expressa da Contratante, exceto nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - FUNDAMENTAÇÃO LEGAL - O presente contrato é regido pela Lei nº 14.133/21, Decreto nº. 6.956/2023, bem como pelas cláusulas e condições constantes do Processo nº 0033325, Pregão Eletrônico nº 008/2026.

14.1 - Os casos omissos serão resolvidos à luz da Lei Federal nº. 14.133/21, recorrendo-se à analogia, aos costumes e aos princípios gerais de direito.



PREFEITURA MUNICIPAL DE FRONTEIRA



CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - RETENÇÃO DO IRRF - *Conforme disposto nos arts. 158, I, e 157, I, da Constituição Federal, em cumprimento ao disposto na Instrução Normativa RFB nº 1334, de 11 de janeiro de 2013, Decisão Supremo Tribunal Federal - Tema 1130 de 08 de outubro de 2021 Recurso Extraordinário nº 1.293.453 e IN 2145 de 26 de junho de 2023: ficam os municípios OBRIGADOS a efetuar a retenção, na fonte, do Imposto de Renda;*

15.1 - Portanto, o Município de Fronteira/MG; efetuará as **RETENÇÕES RELATIVAS AO IMPOSTO DE RENDA** incidente sobre a aquisição em tela, devendo o credor efetuar o devido destaque da retenção nas notas fiscais, conforme consta na IN da RFB nº 1334/2013 e seu anexo I, como condição para recebimento dos valores.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - FORO - As questões decorrentes da execução deste Instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas no Foro da Comarca de Frutal/MG; com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, para firmeza e validade do que foi pactuado, lavrou-se o presente Contrato, para que surtam um só efeito, às quais, depois de lidas, são assinadas pelas representantes das partes, **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**, e pelas testemunhas abaixo.

Fronteira/MG; ____ de _____ de 2026.

MUNICIPIO DE FRONTEIRA
SÉRGIO PAULO CAMPOS
Prefeito Municipal

CONTRATADA

MÁRCIO ALEXANDRE FERNANDES
Gestor do Contrato Administrativo

MARCOS PETTINELLI JUNIOR
Fiscal do Contrato Administrativo

TESTEMUNHAS:

NOME:
CPF:

NOME:
CPF:



ANEXO III
MINUTA DA PROPOSTA ATUALIZADA

PROCESSO Nº 0033325

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2026

TIPO: MENOR PREÇO POR LOTE

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS PARA LOCAÇÃO DE SISTEMA DE CHATBOT, DESTINADO AO ATENDIMENTO AO CIDADÃO POR PARTE DA ADMININISTRAÇÃO PÚBLICA, DE ACORDO COM O TERMO DE REFERÊNCIA MEMORIAL DESCRITIVO.

Número do edital:					
Órgão comprador:					
ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT	MARCA / MODELO	Vr. Unitário	Vr. Total
01					
Prazo de validade da proposta (em dias, conforme estabelecido no edital):					
DECLARAMOS QUE: DECLARAMOS QUE: () Estamos ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no edital e que até a presente data inexistem fatos impeditivos para a minha habilitação, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posterior; () A proposta apresentada para essa licitação está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório e se responsabiliza pela veracidade e autenticidade dos documentos apresentados; () Não incorremos nas condições impeditivas do art. 9º, §1º da Lei Federal nº 14.133/21. () Estamos enquadrados como ME/EPP/Cooperativa, conforme a Lei Complementar nº 123/2006, cujos termos conhecemos na íntegra, estando apto, portanto, a exercer o direito de preferência.					
Data:					



PREFEITURA MUNICIPAL DE FRONTEIRA



ANEXO IV

MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE NÃO EMPREGA MENOR

PROCESSO Nº 0033325

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2026

TIPO: MENOR PREÇO POR LOTE

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS PARA LOCAÇÃO DE SISTEMA DE CHATBOT, DESTINADO AO ATENDIMENTO AO CIDADÃO POR PARTE DA ADMININISTRAÇÃO PÚBLICA, DE ACORDO COM O TERMO DE REFERÊNCIA MEMORIAL DESCRITIVO.

A empresa _____, endereço completo, inscrita no CNPJ sob o n.º [xxxx], neste ato representada pelo [cargo] [nome do representante legal], portador da Carteira de Identidade n.º [xxxx], inscrito no CPF sob o n.º [xxxx], **DECLARA**, sob as penas da Lei, que não emprega em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, menor de 18 (dezoito) anos ou em qualquer trabalho menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos.

_____ de _____ 20XX.

Representante Legal: _____

Cargo: _____

Assinatura do Declarante e o Carimbo do CNPJ da Licitante



PREFEITURA MUNICIPAL DE FRONTEIRA



ANEXO V

MINUTA DA DECLARAÇÃO RESERVA DE CARGOS PCD

PROCESSO Nº 0033325

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2026

TIPO: MENOR PREÇO POR LOTE

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS PARA LOCAÇÃO DE SISTEMA DE CHATBOT, DESTINADO AO ATENDIMENTO AO CIDADÃO POR PARTE DA ADMININISTRAÇÃO PÚBLICA, DE ACORDO COM O TERMO DE REFERÊNCIA MEMORIAL DESCRITIVO.

A empresa _____, endereço completo, inscrita no CNPJ sob o n.º [xxxx], neste ato representada pelo [cargo] [nome do representante legal], portador da Carteira de Identidade n.º [xxxx], inscrito no CPF sob o n.º [xxxx], **DECLARA** para os devidos fins licitatórios que cumpre as exigências de reserva de cargos para Pessoa com Deficiência – PcD, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz, em atenção ao art. 92, inciso XVII da Lei nº 14.133/2021.

_____, ____ de _____ de 2026.

Assinatura do representante da empresa



PREFEITURA MUNICIPAL DE FRONTEIRA



ANEXO VI

**MINUTA DA DECLARAÇÃO PROPOSTA ECONÔMICA INTEGRA CUSTOS PARA
ATENDIMENTO DE DIREITOS TRABALHISTAS.**

PROCESSO Nº 0033325

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2026

TIPO: MENOR PREÇO POR LOTE

**OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS PARA LOCAÇÃO DE SISTEMA DE CHATBOT,
DESTINADO AO ATENDIMENTO AO CIDADÃO POR PARTE DA ADMININISTRAÇÃO
PUBLICA, DE ACORDO COM O TERMO DE REFERÊNCIA MEMORIAL DESCRITIVO.**

A empresa _____, endereço completo, inscrita no CNPJ sob o n.º [xxxx], neste ato representada pelo [cargo] [nome do representante legal], portador da Carteira de Identidade n.º [xxxx], inscrito no CPF sob o n.º [xxxx], **DECLARA** para todos fins que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

_____, _____ de _____ de 2026.

Assinatura



PREFEITURA MUNICIPAL DE FRONTEIRA



**AVISO DE EDITAL
AMPLA PARTICIPAÇÃO**

**PROCESSO Nº 0033325
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2026
TIPO: MENOR PREÇO POR LOTE**

A Prefeitura Municipal de Fronteira torna público que às 08h30min do dia 25 DE FEVEREIRO DE 2026, fará realizar através da **LICITANET** através do site www.licitanet.com.br, Pregão Eletrônico objetivando **CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS PARA LOCAÇÃO DE SISTEMA DE CHATBOT, DESTINADO AO ATENDIMENTO AO CIDADÃO POR PARTE DA ADMININISTRAÇÃO PÚBLICA, DE ACORDO COM O TERMO DE REFERÊNCIA MEMORIAL DESCRITIVO.**

O Edital encontra-se disponível no site oficial do Município www.frenteira.mg.gov.br. Maiores informações poderão ser obtidas junto à Pregoeira, no endereço acima referido. Telefone 34-3199 - 9990 - Ramal - 1413.

FRONTEIRA, 04 de fevereiro de 2026.

MÁRCIO ANTONIO FERREIRA
Agente de Contratação