



Secretaria Municipal de Saúde

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

- 1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de tecnologia da informação destinados à implantação, configuração, integração, disponibilização, manutenção e suporte de solução tecnológica capaz de integrar o sistema MV Saúde Pública à API Oficial do WhatsApp Business Platform, visando à automação do envio de avisos aos usuários da rede municipal de saúde.
- 1.2. A solução deverá possibilitar, conforme as interfaces disponibilizadas e autorizadas pelo fornecedor do sistema MV Saúde Pública:
- envio automatizado de confirmações de consultas, exames e demais procedimentos;
 - envio de lembretes de atendimentos;
 - comunicação de alterações de data, horário, unidade ou procedimento;
 - comunicação de cancelamentos;
 - registro dos eventos de comunicação;
 - registro dos status de envio, entrega e leitura, quando disponibilizados pela plataforma oficial;
 - tratamento de respostas dos usuários, quando habilitado;
 - controle de duplicidade;
 - processamento assíncrono e retentativas;
 - geração de registros e relatórios operacionais;
 - suporte técnico à solução;
 - manutenção da camada de integração durante a vigência contratual.
- 1.3. O sistema MV Saúde Pública permanecerá como fonte oficial dos dados referentes aos agendamentos, cabendo à solução contratada atuar como camada de integração e comunicação.
- 1.4. A contratação compreenderá os serviços de implantação e ativação inicial, bem como a disponibilização mensal da plataforma de integração e do pacote de mensageria oficial definido neste Termo de Referência.
- 1.5. A contratação deverá ser executada de acordo com as normas da Dispensa de Licitação com Contrato, fundamentada no Art. 75, Inciso II da Lei Federal 14.133/2021.

2. DAS ESPECIFICAÇÕES

- 2.1. A prestação do serviço, nos termos da tabela abaixo, deve ocorrer conforme as condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência



ESTADO DE GOIÁS
FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE CHAPADÃO DO CÉU – GO
CNPJ: 07.729.810/0001-22

O Trabalho Continua – Admin. 2025-2028

Descrição	Unidade de Medida	Quantidade
Contratação de empresa especializada para disponibilização, implantação, configuração, integração, suporte e manutenção de solução de comunicação oficial via WhatsApp, integrada ao sistema MV Saúde Pública, destinada ao envio automatizado de avisos de confirmação de consultas e demais procedimentos de saúde, incluindo: • mensalidade fixa de API de integração, sem limitação pela quantidade de módulos conectados ao mesmo ambiente de integração; • pacote mensal de até 15.000 mensagens de utilidade, não cumulativas, pela API Oficial do WhatsApp; • serviço único de verificação e ativação do ambiente oficial da Meta, com configuração de ativos empresariais, número, API, webhooks, templates e testes; • linha telefônica móvel opcional, com ligações ilimitadas, franquia mínima de 50 GB de internet, chip ativado e escolha da operadora entre as tecnicamente disponíveis no Município; • documentação técnica, homologação, suporte, monitoramento e relatórios de consumo e entrega.	mês	12

3. DA JUSTIFICATIVA E DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. A Secretaria Municipal de Saúde utiliza o sistema MV Saúde Pública para gerenciamento de consultas, exames, procedimentos e demais atendimentos realizados pela rede municipal.
- 3.2. Atualmente, a comunicação com os usuários acerca dos atendimentos agendados pode demandar atuação manual dos servidores, especialmente para confirmação de presença, envio de lembretes, comunicação de alterações e informação de cancelamentos.
- 3.3. Tal procedimento pode gerar elevado consumo de tempo dos servidores, dificuldades de contato, ausência de rastreabilidade das tentativas de comunicação e perda de oportunidades de reaproveitamento de vagas decorrentes de faltas ou cancelamentos.



ESTADO DE GOIÁS
FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE CHAPADÃO DO CÉU – GO
CNPJ: 07.729.810/0001-22

O Trabalho Continua – Admin. 2025-2028

- 3.4.A implantação de comunicação automatizada por meio da API Oficial do WhatsApp permitirá ampliar a eficiência da comunicação entre a Administração Pública e os usuários da rede municipal de saúde.
- 3.5.A solução deverá permitir que os dados sejam originados do sistema oficial de agendamento, evitando a necessidade de alimentação manual de informações e reduzindo o risco de divergência entre os dados cadastrados no sistema municipal e as mensagens encaminhadas aos usuários.
- 3.6.A contratação pretende alcançar, entre outros, os seguintes resultados:
- redução das ligações e contatos manuais realizados pelas unidades de saúde;
 - aumento da antecedência na comunicação dos atendimentos;
 - melhoria da taxa de confirmação dos agendamentos;
 - redução de ausências por esquecimento;
 - possibilidade de identificação antecipada de usuários que não poderão comparecer;
 - melhor aproveitamento das vagas disponíveis;
 - registro dos eventos de comunicação;
 - melhoria da eficiência operacional das equipes da Secretaria Municipal de Saúde;
 - utilização de canal oficial de comunicação disponibilizado pela plataforma WhatsApp Business.

4. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

4.1.A solução será composta, no mínimo, pelos seguintes elementos:

4.1.1. Integração com o MV Saúde Pública

4.1.1.1.A contratada deverá implementar a integração utilizando exclusivamente mecanismos disponibilizados ou formalmente autorizados pelo fornecedor do sistema MV Saúde Pública e pela Administração Municipal.

4.1.1.2.Poderão ser utilizados, conforme disponibilidade técnica:

- API;
- web service;
- mecanismo oficial de integração;
- arquivo estruturado;
- outro mecanismo oficialmente autorizado pelo fornecedor do MV.

4.1.2. Não será admitida, como solução ordinária de integração, a utilização de acesso direto não autorizado ao banco de dados, captura de tela, automação não homologada de interface ou mecanismo que possa comprometer a segurança ou estabilidade do sistema MV Saúde Pública.

4.1.3. Camada de integração

4.1.3.1.A contratada deverá disponibilizar camada tecnológica responsável por:

- receber os eventos provenientes do MV;
- validar os dados recebidos;
- transformar os dados para o formato necessário;
- identificar o template correspondente;



- realizar o preenchimento dos parâmetros;
- controlar duplicidades;
- encaminhar a mensagem à API Oficial do WhatsApp;
- receber os retornos técnicos disponibilizados pela plataforma;
- registrar logs;
- realizar retentativas controladas;
- disponibilizar informações para acompanhamento e relatórios.

4.1.4. API Oficial do WhatsApp

4.1.4.1. A solução deverá utilizar a infraestrutura oficial do WhatsApp Business Platform, observadas as regras, políticas, limitações, categorias de mensagens e procedimentos de aprovação da Meta.

5. DO ESCOPO DOS SERVIÇOS

5.1. A contratação deverá compreender:

- a) levantamento técnico inicial;
- b) configuração da solução;
- c) integração com o sistema MV Saúde Pública;
- d) configuração do ambiente de comunicação oficial;
- e) configuração do número institucional, quando aplicável;
- f) configuração de templates;
- g) configuração de webhooks e mecanismos de retorno;
- h) desenvolvimento e parametrização das regras de comunicação;
- i) testes técnicos;
- j) homologação;
- k) ativação em produção;
- l) monitoramento inicial;
- m) suporte técnico;
- n) manutenção da integração durante a vigência contratual;
- o) disponibilização do pacote mensal de mensagens previsto neste Termo;
- p) geração de relatório mensal de consumo e funcionamento.

6. DOS EVENTOS DE COMUNICAÇÃO

6.1. A solução deverá estar preparada para tratar, conforme disponibilidade das interfaces do MV Saúde Pública e definição da Secretaria Municipal de Saúde, os seguintes eventos:

- criação ou confirmação de agendamento;
- lembrete de atendimento;
- alteração de data;
- alteração de horário;
- alteração de unidade;
- alteração de procedimento;
- cancelamento administrativo;
- comunicação de instruções relacionadas ao comparecimento;
- resposta do cidadão, quando houver fluxo interativo habilitado.



6.2. Os horários e antecedências dos disparos serão definidos pela Secretaria Municipal de Saúde em conjunto com a contratada durante a fase de implantação.

7. DOS TIPOS DE MENSAGENS

7.1. A solução deverá permitir, no mínimo, a utilização dos seguintes tipos de comunicação:

a) Confirmação

Mensagem destinada a solicitar ao usuário a confirmação do atendimento ou informar eventual impossibilidade de comparecimento.

b) Lembrete

Mensagem destinada a lembrar o usuário sobre atendimento próximo à data agendada.

c) Alteração

Mensagem destinada a informar alteração realizada no agendamento.

d) Cancelamento

Mensagem destinada a informar o cancelamento do atendimento e orientar o usuário quanto aos procedimentos necessários.

7.2. Os textos definitivos das mensagens serão definidos e aprovados pela Secretaria Municipal de Saúde.

7.3. As mensagens deverão observar o princípio da minimização de dados, evitando a exposição de informações clínicas, diagnósticos, condições de saúde ou outros dados sensíveis que não sejam indispensáveis à finalidade da comunicação.

8. DO TRATAMENTO DAS RESPOSTAS

8.1. Quando tecnicamente habilitado, o sistema deverá permitir tratamento de respostas padronizadas, tais como:

- CONFIRMAR;
- NÃO PODEREI COMPARECER;
- CANCELAR;
- FALAR COM ATENDIMENTO.

8.2. As respostas deverão ser associadas ao identificador do respectivo agendamento.

8.3. O tratamento automático de cancelamento ou alteração do agendamento no MV dependerá de autorização expressa da Secretaria Municipal de Saúde e de suporte técnico do fornecedor do MV.

8.4. Na inexistência de integração de retorno ao MV, as respostas poderão ser disponibilizadas em painel, relatório ou outro mecanismo definido na implantação.

9. DOS REQUISITOS TÉCNICOS DA INTEGRAÇÃO

9.1. A solução deverá contemplar, no mínimo:

9.1.1. Segurança

- comunicação mediante HTTPS/TLS;
- utilização de credenciais seguras;
- tokens com escopo limitado;
- controle de acesso;
- armazenamento seguro de credenciais;



- princípio do menor privilégio.
- 9.1.2. **Idempotência**
Cada evento deverá possuir identificador único ou mecanismo equivalente que permita impedir o envio duplicado de mensagens.
- 9.1.3. **Validação**
Antes do envio, a solução deverá verificar, quando aplicável:
 - existência dos campos obrigatórios;
 - validade do número telefônico;
 - existência do agendamento;
 - situação do agendamento;
 - template aplicável;
 - parâmetros necessários;
 - consistência mínima dos dados.
- 9.1.4. **Processamento assíncrono**
A solução deverá utilizar mecanismo de filas ou tecnologia equivalente para tratamento de volume, indisponibilidades temporárias e retentativas.
- 9.1.5. **Retentativas**
As retentativas deverão ser controladas e não poderão provocar duplicidade de mensagens.
- 9.1.6. **Webhooks**
Quando disponibilizados pela plataforma, deverão ser utilizados mecanismos de recebimento dos eventos de:
 - envio;
 - entrega;
 - leitura;
 - resposta;
 - erro.
- 9.1.7. **Logs**
A solução deverá manter registro dos eventos processados, contendo, conforme aplicável:
 - identificador do evento;
 - identificador do agendamento;
 - data e hora;
 - template;
 - status;
 - resultado do processamento;
 - código ou descrição do erro;
 - informação de correlação.
- 9.1.7.1. Sempre que possível, os dados pessoais constantes dos logs deverão ser mascarados.

10. DOS CAMPOS MÍNIMOS DE INTEGRAÇÃO

- 10.1. A integração deverá considerar, conforme disponibilidade do MV, os seguintes dados mínimos:



ESTADO DE GOIÁS

FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE CHAPADÃO DO CÉU – GO

CNPJ: 07.729.810/0001-22

O Trabalho Continua – Admin. 2025-2028

Campo	Obrigatoriedade
Identificador do agendamento	Obrigatório
Nome do cidadão	Obrigatório
Telefone	Obrigatório
Data do atendimento	Obrigatório
Horário	Obrigatório
Unidade	Obrigatório
Status do agendamento	Obrigatório
Tipo de procedimento	Condicional
Profissional/especialidade	Condicional
Parâmetros do template	Obrigatório

10.2. A definição final dos campos dependerá da documentação oficial fornecida pelo MV Saúde Pública.

11. DA ATIVAÇÃO DO AMBIENTE META/WHATSAPP

11.1. A contratada deverá prestar apoio técnico para configuração do ambiente oficial, compreendendo, conforme aplicável:

- diagnóstico dos ativos existentes;
- organização ou criação do portfólio empresarial;
- configuração da conta WhatsApp Business;
- preparação da documentação;
- submissão do processo de verificação;
- registro do número institucional;
- configuração do nome de exibição;
- configuração da aplicação;
- configuração das permissões;
- configuração de tokens;
- configuração de webhooks;
- criação e submissão de templates;
- testes;
- ajustes;
- documentação.

11.2. A contratada não será responsável por eventual atraso ou negativa decorrente exclusivamente de análise, aprovação ou política da Meta.

11.3. A contratada deverá, contudo, prestar o suporte necessário à Administração para correção de inconsistências e reapresentação dos documentos quando tecnicamente possível.

12. DA FRANQUIA DE MENSAGENS

12.1. A contratação deverá contemplar franquia mensal de até **15.000 (quinze mil) mensagens de utilidade**.

12.2. A franquia será renovada mensalmente.

12.3. As mensagens não utilizadas em determinado ciclo não serão acumuladas para o ciclo subsequente.



- 12.4. Mensagens classificadas em categorias distintas daquelas contempladas neste Termo, especialmente mensagens de marketing, não estarão incluídas no objeto.
- 12.5. Eventual alteração dos valores oficiais cobrados pela plataforma de mensageria deverá ser submetida à análise da Administração, observadas as disposições contratuais relativas ao equilíbrio econômico-financeiro, reajuste e comprovação dos custos.

13. DA IMPLANTAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

13.1. A implantação deverá observar, preferencialmente, as seguintes etapas:

1. levantamento técnico;
2. disponibilização de acessos;
3. análise da documentação do MV;
4. configuração dos ambientes;
5. mapeamento dos campos;
6. definição dos fluxos;
7. configuração dos templates;
8. desenvolvimento da integração;
9. testes;
10. homologação;
11. ativação em produção;
12. acompanhamento assistido.

13.2. A contratada deverá realizar os testes necessários para verificar, no mínimo:

- recebimento correto do evento;
- identificação correta do agendamento;
- preenchimento dos parâmetros;
- envio da mensagem;
- prevenção de duplicidade;
- tratamento de erros;
- registro dos eventos;
- recebimento dos retornos disponíveis;
- geração de relatórios.

13.3. A entrada em produção dependerá de aprovação da Secretaria Municipal de Saúde.

14. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 14.1. O contrato deverá ser executado de acordo com as cláusulas avençadas, conforme as normas de Dispensa de Licitação fundamentados nos do Art. 75, Inciso II, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

“[...]”

Art. 75. É dispensável a licitação:

[...]

II - Para contratação que envolva valores inferiores a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), no caso de outros serviços e compras;

[...]”



15. CLASSIFICAÇÃO DOS BENS COMUNS

15.1. Os serviços a serem adquiridos enquadram-se na classificação de bens comuns, nos termos do art. 6º, inciso XIII da Lei nº 14.133, de 2021.

16. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

- 16.1. Prazo de Vigência: O contrato terá vigência 12 meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da Lei nº 14.133/2021, mediante acordo entre as partes e justificativa formal.
- 16.2. Execução dos Serviços ou Entrega dos Bens: A execução dos serviços ou a entrega dos bens deverá ocorrer dentro do prazo estipulado no contrato, respeitando as datas específicas para cada etapa ou entrega parcial, se aplicável.
- 16.3. Prorrogação do Prazo: A prorrogação do prazo de vigência do contrato poderá ocorrer nas hipóteses previstas na Lei nº 14.133/2021, mediante justificativa da Contratante e concordância da Contratada, com a devida formalização por meio de termo aditivo.
- 16.4. Extinção do Contrato: O contrato poderá ser extinto antes do término da vigência nas hipóteses previstas em lei, como por inadimplemento, interesse público ou acordo entre as partes, observado o direito ao contraditório e à ampla defesa.
- 16.5. Renovação do Contrato: Quando cabível, a renovação do contrato será objeto de negociação entre as partes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias antes do término da vigência, respeitadas as condições estabelecidas na legislação vigente.

17. DOS CRITÉRIOS DE ACEITE E HOMOLOGAÇÃO

17.1. **Considerar-se-á a solução apta à homologação quando comprovados, no mínimo:**

- a) recebimento correto dos eventos do MV;
- b) associação correta entre evento e agendamento;
- c) envio pela API Oficial do WhatsApp;
- d) utilização de template aprovado;
- e) preenchimento correto dos parâmetros;
- f) ausência de duplicidade decorrente da integração;
- g) registro dos eventos processados;
- h) tratamento de falhas;
- i) disponibilidade de informações de consumo;
- j) entrega da documentação técnica;
- k) realização dos testes definidos pela Secretaria.

17.2. **A homologação deverá ser formalizada por servidor ou comissão designada pela Secretaria Municipal de Saúde.**

18. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

- 18.1. Como referência de nível de serviço, a contratada deverá buscar disponibilidade mensal mínima de 99,0%, excluídas:
- indisponibilidades programadas;



- indisponibilidades provocadas pelo MV;
- indisponibilidades da Meta;
- indisponibilidades de terceiros não imputáveis à contratada;
- eventos de força maior.

18.2. Para incidentes classificados como críticos, o prazo de início do atendimento deverá ser de até 2 (duas) horas úteis, salvo situações devidamente justificadas.

18.3. A contratada deverá manter mecanismo de registro e acompanhamento dos chamados.

19. DO SUPORTE TÉCNICO

19.1. A contratada deverá disponibilizar suporte técnico durante a vigência contratual.

19.2. O suporte deverá contemplar:

- análise de falhas;
- correção de erros da integração;
- orientação técnica;
- acompanhamento de indisponibilidades;
- análise de mensagens rejeitadas;
- suporte relacionado aos templates;
- suporte à integração com o MV;
- acompanhamento do consumo;
- apoio em alterações de configuração.

19.3. Os canais de atendimento serão definidos no contrato e deverão conter, no mínimo:

- e-mail;
- sistema de chamados ou canal equivalente;
- contato para situações críticas.

20. DA GARANTIA

20.1. O fornecedor deve comprometer-se com uma garantia de qualidade, obrigando-se a corrigir, sem ônus adicional, qualquer divergência com as especificações definidas.

21. DA AVALIAÇÃO DO CUSTO

21.1. O custo estimado para a contratação do objeto é de 22.488,00 (vinte e dois mil, quatrocentos e oitenta e oito reais), foi mensurado a partir de uma cesta de preços, utilizando fornecedores da região e/ou pesquisa em compras públicas utilizando um portal de preços públicos.

Ítem	Descrição	Unidade	QTD	Valor unitário de referência	Valor total
1	implantação, configuração, integração e ativação do ambiente oficial Meta/WhatsApp	Serviço	01	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00
2	Plataforma/API de integração com o MV Saúde Pública	Mês	12	R\$ 1.000,00	R\$ 12.000,00



ESTADO DE GOIÁS

FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE CHAPADÃO DO CÉU – GO

CNPJ: 07.729.810/0001-22

O Trabalho Continua – Admin. 2025-2028

3	Pacote de até 15.000 mensagens de utilidade	Mês	12	R\$ 624,00	R\$ 7.488,00
---	---	-----	----	------------	--------------

21.2. O valor acima constitui referência inicial extraída do documento técnico apresentado, devendo ser substituído ou validado pela pesquisa de preços realizada pela Administração.

21.3. A contratação não deverá ser formalizada exclusivamente com base na proposta da empresa interessada, devendo o Município realizar a correspondente pesquisa de mercado e instrução processual.

21.4. O valor estimado anual de R\$ 22.488,00 encontra-se, em princípio, abaixo do limite atualizado de R\$ 65.492,11 previsto para a hipótese de dispensa do art. 75, II, em 2026, sem prejuízo das demais verificações legais necessárias.

22. DA LINHA TELEFÔNICA INSTITUCIONAL

22.1. A linha telefônica institucional apresentada no documento técnico original não integrará o objeto principal desta contratação, salvo se a Secretaria Municipal de Saúde demonstrar sua necessidade e optar formalmente pela sua inclusão.

22.2. Caso seja incluída, deverá ser criada previsão específica no orçamento estimativo, com descrição da operadora, franquia, titularidade, número, portabilidade e demais condições.

22.3. A eventual inclusão da linha deverá ser analisada também sob a ótica do limite legal da contratação direta e da pesquisa de preços.

23. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

23.1. Constituem obrigações da contratada:

- executar integralmente os serviços previstos;
- manter a solução em funcionamento durante a vigência contratual;
- manter equipe tecnicamente capacitada;
- garantir a segurança das credenciais sob sua responsabilidade;
- manter registros dos eventos;
- evitar duplicidade de mensagens;
- corrigir falhas de sua responsabilidade;
- prestar suporte técnico;
- manter a documentação técnica atualizada;
- observar a legislação de proteção de dados pessoais;
- comunicar incidentes de segurança à Administração;
- manter sigilo sobre informações acessadas em razão do contrato;
- não utilizar os dados da Administração para finalidade diversa da execução contratual;
- fornecer relatórios mensais;
- cooperar com auditorias e fiscalizações;
- realizar a devolução, exportação ou eliminação dos dados ao término da contratação, conforme orientação da Administração e legislação aplicável.



- 23.2. **Execução Fiel do Objeto:** A Contratada deve executar o objeto contratado em estrita conformidade com as especificações, prazos e condições estabelecidas no contrato e no Termo de Referência.
- 23.3. **Qualidade dos Materiais e Serviços:** A Contratada deve garantir que todos os materiais fornecidos e serviços prestados estejam em conformidade com os padrões de qualidade exigidos e de acordo com as normas técnicas aplicáveis. Qualquer material ou serviço que não atenda a essas exigências deverão ser substituídas sem ônus adicional para a Contratante.
- 23.4. **Cumprimento de Prazos:** A Contratada deve cumprir rigorosamente os prazos estabelecidos para a entrega dos materiais e execução dos serviços, estando sujeita a penalidades em caso de atraso, conforme disposto na Lei nº 14.133/2021.
- 23.5. **Regularidade Fiscal e Trabalhista:** A Contratada deve manter-se regular perante as obrigações fiscais, previdenciárias e trabalhistas durante toda a vigência do contrato. A apresentação das certidões negativas ou positivas com efeito de negativa será exigida como condição para a realização de pagamentos.
- 23.6. **Responsabilidade por Tributos e Encargos:** A Contratada é responsável pelo recolhimento de todos os tributos, contribuições e encargos trabalhistas, previdenciários e securitários decorrentes da execução do contrato.
- 23.7. **Responsabilidade por Danos:** A Contratada é responsável por quaisquer danos causados à Contratante ou a terceiros em decorrência da execução do contrato, devendo reparar integralmente os prejuízos ocasionados.
- 23.8. **Comunicação de Ocorrências:** A Contratada deve comunicar imediatamente à Contratante qualquer fato ou situação que possa comprometer a execução do contrato, incluindo dificuldades na obtenção de insumos, questões logísticas, ou problemas técnicos.
- 23.9. **Subcontratação:** A subcontratação, total ou parcial, do objeto contratado só será permitida mediante autorização expressa da Contratante e desde que esteja prevista no contrato, conforme os termos da Lei nº 14.133/2021.
- 23.10. **Sigilo e Confidencialidade:** A Contratada deve manter sigilo sobre todas as informações e documentos que tiver acesso em decorrência do contrato, sendo vedada sua divulgação sem a prévia autorização por escrito da Contratante.
- 23.11. **Compliance com Normas de Segurança e Saúde:** A Contratada deve assegurar que todos os empregados e terceiros envolvidos na execução do contrato cumpram as normas de segurança e saúde no trabalho, adotando todas as medidas necessárias para prevenir acidentes e doenças ocupacionais.

24. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

24.1. Constituem obrigações do Município:

- disponibilizar os acessos e informações necessários;
- indicar servidores responsáveis pela contratação;
- fornecer as informações necessárias à configuração;
- definir os textos das mensagens;
- definir as regras de negócio;



- fornecer os documentos institucionais necessários ao processo de verificação da Meta;
 - disponibilizar responsável técnico para homologação;
 - manter atualizados os dados cadastrais dos usuários;
 - providenciar, quando necessário, a contratação ou autorização do fornecedor do MV;
 - efetuar os pagamentos devidos;
 - fiscalizar a execução contratual;
 - comunicar formalmente eventuais falhas identificadas.
- 24.2. **Disponibilização de Informações e Documentos:** A Contratante deve fornecer à Contratada todas as informações, documentos e recursos necessários para a execução do objeto contratado, de forma tempestiva, garantindo que não haja interrupções ou atrasos no cumprimento das obrigações contratuais.
- 24.3. **Fiscalização e Acompanhamento:** A Contratante deve promover a fiscalização contínua da execução do contrato, por meio de um gestor ou fiscal designado, que deverá anotar em registro próprio todas as ocorrências e decisões tomadas. A Contratante tem o direito de exigir a substituição de materiais ou correção de serviços que não atendam às especificações contratuais.
- 24.4. **Cumprimento de Prazos de Pagamento:** A Contratante deve efetuar os pagamentos devidos à Contratada dentro dos prazos estabelecidos no contrato, desde que preenchidas as condições contratuais e legais, como a apresentação das certidões e notas fiscais válidas.
- 24.5. **Notificação Formal:** A Contratante deve notificar formalmente a Contratada sobre quaisquer irregularidades, defeitos ou descumprimentos verificados na execução do contrato, dando-lhe prazo para correção, conforme estipulado na legislação aplicável.
- 24.6. **Aplicação de Penalidades:** A Contratante deve aplicar as sanções previstas no contrato e na Lei nº 14.133/2021, em caso de inexecução total ou parcial do objeto contratado, garantindo sempre o direito ao contraditório e à ampla defesa.
- 24.7. **Fornecimento de Infraestrutura e Apoio:** Quando aplicável, a Contratante deve garantir que a Contratada tenha acesso à infraestrutura necessária para a execução do contrato, como áreas de trabalho, energia, e comunicação, de acordo com as especificações contratuais.
- 24.8. **Rescisão Contratual:** A Contratante tem o direito de rescindir o contrato unilateralmente, em caso de descumprimento das obrigações contratuais pela Contratada, conforme os termos e condições previstos na Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.
- 24.9. **Garantia de Transparência:** A Contratante deve garantir que todos os atos relacionados à execução do contrato sejam realizados com transparência e publicidade, conforme os princípios da administração pública, assegurando o acesso às informações por parte dos órgãos de controle e da sociedade.

25. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – LGPD



- 25.1. A execução contratual deverá observar a Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.
- 25.2. A contratada deverá tratar os dados pessoais exclusivamente para as finalidades relacionadas à execução do objeto.
- 25.3. Deverão ser adotadas medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas.
- 25.4. A solução deverá observar, sempre que tecnicamente possível:
 - minimização de dados;
 - controle de acesso;
 - criptografia em trânsito;
 - proteção adequada dos dados armazenados;
 - mascaramento de dados em logs;
 - controle de credenciais;
 - registro de operações;
 - gestão de incidentes.
- 25.5. As mensagens deverão evitar informações clínicas ou dados sensíveis desnecessários.
- 25.6. A contratada deverá comunicar ao Município eventual incidente de segurança que possa comprometer dados pessoais tratados no âmbito do contrato.
- 25.7. Eventuais suboperadores utilizados na execução deverão observar obrigações compatíveis de segurança e proteção de dados.
- 25.8. Ao término do contrato, os dados deverão ser devolvidos, exportados ou eliminados conforme determinação da Administração, ressalvadas as hipóteses legais de retenção.

26. DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 26.1. A contratada deverá adotar medidas de segurança compatíveis com a natureza dos dados tratados.
- 26.2. As credenciais de acesso não poderão ser mantidas em código-fonte ou em locais sem proteção adequada.
- 26.3. Os acessos administrativos deverão observar o princípio do menor privilégio.
- 26.4. A contratada deverá manter mecanismos para identificação e rastreabilidade das operações técnicas realizadas em sua plataforma.
- 26.5. Os logs operacionais deverão ser mantidos pelo período definido pela Administração, sugerindo-se, inicialmente, o prazo de 180 (cento e oitenta) dias, desde que compatível com a legislação e com as necessidades administrativas.

27. DOS RELATÓRIOS

- 27.1. A contratada deverá disponibilizar relatório mensal contendo, no mínimo, quando tecnicamente disponível:
 - quantidade de eventos processados;
 - quantidade de mensagens enviadas;
 - quantidade de mensagens entregues;
 - quantidade de mensagens lidas;
 - quantidade de mensagens com erro;



- quantidade de mensagens pendentes;
- consumo da franquia mensal;
- principais ocorrências;
- indisponibilidades;
- informações necessárias à fiscalização contratual.

27.2. O relatório deverá ser disponibilizado ao fiscal do contrato juntamente com a documentação necessária para o faturamento.

28. MEDIDAS ACAUTELADORAS

28.1. Consoante o artigo 45 da Lei nº 9.784, de 1999, a Secretaria Pública poderá, sem a prévia manifestação do interessado, motivadamente, adotar providências acauteladoras, inclusive retendo o pagamento, em caso de risco iminente, como forma de prevenir a ocorrência de dano de difícil ou impossível reparação.

29. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

29.1. A contratante promoverá, por intermédio do fiscal de Contratos, o acompanhamento e a fiscalização do produto adquirido pela contratante sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à Contratada as ocorrências de qualquer fato que exija medidas por parte desta, ficando determinado que Jeferson Batista de Mello, servidor, seja Fiscal do Contrato.

30. DA FORMA DE PAGAMENTO

30.1. **Condições de Pagamento:** O pagamento à Contratada será efetuado pela Contratante de forma mensal conforme apuração e comprovação dos serviços prestados disponibilizados.

30.2. Para o primeiro mês, poderá ser realizado pagamento da parcela referente à implantação após a conclusão e aceite da etapa correspondente.

30.3. As parcelas mensais referentes à plataforma de integração e mensageria serão pagas após:

- disponibilização do serviço;
- apresentação do relatório mensal;
- comprovação do funcionamento;
- atesto do fiscal do contrato.

30.4. A nota fiscal deverá ser acompanhada dos documentos exigidos pela Administração.

30.5. O pagamento será realizado no prazo definido no contrato, contado do recebimento e aceite da documentação fiscal.

30.6. **Documentação Necessária:**

30.6.1. Para a liberação do pagamento, a Contratada deverá apresentar à Contratante:

- Nota Fiscal devidamente emitida em nome da Contratante, contendo a descrição precisa dos bens ou serviços fornecidos, número do contrato, e demais informações fiscais obrigatórias;
- Certidões Negativas ou Positivas com efeito de Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Municipais, Estaduais e Federais;



- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
- Certidão de Regularidade do FGTS;
- Comprovante de regularidade quanto às contribuições devidas à Seguridade Social.

30.7. Forma de Pagamento:

- 30.7.1. O pagamento será efetuado por meio de transferência bancária para a conta corrente da Contratada, devidamente indicada no contrato. A Contratada deve garantir que a conta indicada esteja em seu nome e seja mantida em instituição financeira reconhecida.
- 30.7.2. O pagamento só será considerado efetuado quando o valor correspondente for creditado na conta bancária da Contratada.

30.8. Disposições Gerais:

- 30.8.1. Todos os pagamentos efetuados não implicam na quitação automática do contrato, permanecendo a Contratada responsável por eventuais defeitos ou vícios ocultos que possam ser detectados posteriormente.

31. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 31.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato, ou pelo descumprimento de qualquer das obrigações assumidas, a CONTRATADA ficará sujeita, garantido o prévio processo administrativo, com direito ao contraditório e à ampla defesa, às sanções previstas nos artigos 155 e 156 da Lei Federal nº 14.133/2021 e no Decreto Municipal nº 148/2023, conforme detalhado a seguir:

- 31.2. **Advertência:** Será aplicada por escrito nas hipóteses de:

- 31.2.1. Descumprimento de pequena relevância de obrigação legal ou infração à Lei Federal nº 14.133/2021, quando não se justificar a aplicação de sanção mais grave (Art. 7º, I, do Decreto Municipal nº 148/2023);
- 31.2.2. Inexecução parcial de obrigação contratual principal ou acessória de pequena relevância, a critério da Administração, quando não se justificar a aplicação de sanção mais grave (Art. 7º, II, do Decreto Municipal nº 148/2023).

- 31.3. **Multa:** A sanção de multa, que poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, observará os seguintes parâmetros:

- 31.3.1. **Multa Moratória:** Pelo atraso injustificado na execução do objeto, será aplicada multa de **0,5% (meio por cento)** ao dia, calculada sobre o valor da parcela em atraso ou sobre o valor total do contrato, a depender do prejuízo gerado à Administração, limitada a **15 (quinze) dias** de atraso.

- 16.3.1.1. O atraso superior a **15 (quinze) dias** poderá caracterizar inexecução total do contrato, sujeitando a CONTRATADA às sanções correspondentes, sem prejuízo da cobrança da multa moratória já incorrida.

- 31.3.2. **Multa Compensatória:** Pela inexecução parcial ou total do contrato, será aplicada multa de até **30% (trinta por cento)** calculada sobre o valor da parte inadimplida ou sobre o valor global do contrato, conforme a gravidade da infração.



- 31.3.3. A soma das multas aplicadas não poderá ser inferior a 0,5% (zero vírgula cinco por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato, conforme Art. 8º do Decreto Municipal nº 148/2023.
- 31.3.4. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (Art. 156 § 8º lei 14.133/2021).
- 31.4. **Impedimento de Licitar e Contratar:** A CONTRATADA será impedida de licitar e contratar com a Administração Pública Direta e Indireta do Município de Chapadão do Céu - GO, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, quando:
- 31.4.1. Der causa à inexecução parcial do contrato que supere a gravidade prevista para a sanção de advertência ou que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo (Art. 9º, I, do Decreto Municipal nº 148/2023);
- 31.4.2. Der causa à inexecução total do contrato (Art. 9º, II, do Decreto Municipal nº 148/2023);
- 31.4.3. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não mantiver a proposta, salvo fato superveniente devidamente justificado (Art. 9º, III e IV, do Decreto Municipal nº 148/2023);
- 31.4.4. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta (Art. 9º, V, do Decreto Municipal nº 148/2023);
- 31.4.5. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado (Art. 9º, VI, do Decreto Municipal nº 148/2023).
- 31.5. **Declaração de Inidoneidade para Licitar ou Contratar:** Será declarada a inidoneidade da CONTRATADA para licitar ou contratar com toda a Administração Pública, em todos os níveis federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) e máximo de 6 (seis) anos, nas hipóteses previstas no art. 156, § 5º, da Lei nº 14.133/2021.
- 31.6. **Procedimento:** A apuração da responsabilidade se dará em processo administrativo simplificado, nos termos dos Arts. 12 e 13 do Decreto Municipal nº 148/2023, no qual a CONTRATADA será intimada para, no prazo de 2 (dois) dias úteis, apresentar justificativa. A rejeição da justificativa pelo Gestor do Contrato poderá ensejar a instauração do processo administrativo para apuração de sanção.
- 31.7. As sanções previstas nesta cláusula poderão ser aplicadas de forma cumulativa, e sua aplicação não exime a CONTRATADA da obrigação de reparar integralmente os danos e prejuízos causados à Administração.

32. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 32.1. As despesas decorrentes da aquisição correrão a conta da seguinte dotação orçamentaria:



10.301.6006.2.023 – GESTÃO DO FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE
3.3.90.39.00-100 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica.

33. DAS RESPONSABILIDADES E DEPENDÊNCIAS EXTERNAS

33.1. A execução do objeto depende de fatores que não estão integralmente sob controle da contratada, especialmente:

- disponibilidade da interface do MV Saúde Pública;
- autorização do fornecedor do MV;
- qualidade dos cadastros municipais;
- validade dos números de telefone;
- disponibilidade da plataforma Meta;
- aprovação dos templates;
- aprovação do nome de exibição;
- verificação da conta empresarial;
- disponibilidade dos responsáveis municipais para homologação.

33.2. A contratada não será responsabilizada por indisponibilidades ou atrasos exclusivamente provocados por terceiros, desde que demonstre ter adotado as medidas necessárias para mitigação e comunicação do problema.

34. DA MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Atividade	Município/Secretaria	Contratada	Fornecedor MV	Meta
Definição das regras de negócio	Responsável	Apoio	Apoio	-
Definição dos textos	Responsável	Apoio	-	Aprovação
Disponibilização do MV	Solicitar/Acompanhar	Integrar	Responsável	-
Documentação da interface	Acompanhar	Utilizar	Responsável	-
Desenvolvimento da integração	Fiscalizar	Responsável	Apoio	-
Configuração WhatsApp	Apoio	Responsável	-	Plataforma
Aprovação dos templates	Apoio	Submeter/Acompanhar	-	Responsável
Homologação	Responsável	Apoio	Apoio	-
Manutenção da integração	Fiscalizar	Responsável	Apoio quando necessário	-
Cadastro dos usuários	Responsável	-	-	-
Monitoramento	Acompanhar	Responsável	-	-
Disponibilidade da plataforma	-	Conforme contrato	-	Responsável



35. DOS REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA HABILITAÇÃO

35.1. Regularidade Fiscal e Trabalhista:

- 35.1.1. **Prova de Regularidade com a Fazenda Federal:** - Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Positiva com Efeito de Negativa, emitida pela Receita Federal do Brasil.
- 35.1.2. **Prova de Regularidade com a Fazenda Estadual:** - Certidão Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Estaduais do domicílio ou sede da Contratada.
- 35.1.3. **Prova de Regularidade com a Fazenda Municipal:** - Certidão Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Municipais do domicílio ou sede da Contratada.
- 35.1.4. **Prova de Regularidade com o FGTS:** - Certificado de Regularidade de Situação junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), emitido pela Caixa Econômica Federal.
- 35.1.5. **Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT):** - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, ou Positiva com Efeito de Negativa, demonstrando a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho.

36. DOS REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 36.1. A empresa deverá comprovar capacidade técnica compatível com o objeto, mediante documentação admitida pela legislação aplicável.
- 36.2. Poderá ser exigida comprovação de experiência anterior na execução de serviços de natureza compatível, especialmente:
 - integração entre sistemas;
 - desenvolvimento ou disponibilização de APIs;
 - integração com plataformas de mensageria;
 - implantação de sistemas de comunicação automatizada;
 - serviços de tecnologia da informação em nuvem.
- 36.3. As exigências de qualificação deverão ser proporcionais ao objeto e devidamente justificadas no processo.

37. DO RESULTADO ESPERADO

37.1. Com a contratação, espera-se:

- automatizar a comunicação dos agendamentos;
- reduzir o trabalho manual das equipes;
- melhorar a confirmação das consultas e procedimentos;
- reduzir faltas decorrentes de esquecimento;
- permitir comunicação mais rápida de alterações e cancelamentos;
- possibilitar o reaproveitamento de vagas;
- aumentar a rastreabilidade dos contatos;
- proporcionar informações gerenciais sobre as comunicações realizadas;
- melhorar a eficiência dos serviços prestados aos usuários do SUS municipal.

38. DA CONCLUSÃO

- 38.1. A contratação proposta visa disponibilizar ao Município de Chapadão do Céu/GO solução tecnológica para integração do sistema MV Saúde Pública com a API



Oficial do WhatsApp, permitindo a automação de comunicações relacionadas a consultas, exames e demais procedimentos da rede municipal de saúde.

- 38.2. A solução deverá preservar o MV Saúde Pública como sistema oficial de origem dos agendamentos e utilizar a plataforma oficial de comunicação como canal automatizado, observadas as regras de segurança, rastreabilidade, proteção de dados e disponibilidade.
- 38.3. A contratação deverá ser precedida da adequada instrução do processo administrativo, incluindo, conforme aplicável, Documento de Formalização da Demanda, Estudo Técnico Preliminar, Termo de Referência, pesquisa de preços, análise orçamentária, análise jurídica, comprovação dos requisitos da contratação direta e autorização da autoridade competente.
- 38.4. A utilização da hipótese de dispensa prevista no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021 somente deverá ser confirmada após a conclusão da instrução processual e verificação dos requisitos legais.

39. DOS RECEBIMENTOS DAS PROPOSTAS

39.1. Prazo para Envio de Propostas:

- 39.1.1. Os interessados terão o prazo de 03 (três) dias úteis, contados a partir da data de publicação deste Termo de Referência, para o envio de suas propostas.

39.2. Formas de Submissão das Propostas:

- 39.2.1. As propostas poderão ser enviadas por meio das seguintes formas:

- **Pessoalmente:** As propostas poderão ser entregues no Setor de Compras Central da Prefeitura Municipal de Chapadão do Céu – GO, localizado na Av. Ema, s/n, Qd. 51, Centro, no horário das 08h00min às 12h00min e das 14h00min às 17h00min, de segunda a sexta-feira.
- **E-mail:** As propostas também poderão ser enviadas pelo e-mail compras.admin@chapadaodoceu.go.gov.br, devendo o interessado garantir o envio da proposta dentro do prazo estipulado.
- **Portal do Fornecedor:** Alternativamente, os interessados poderão enviar suas propostas por meio do Portal do Fornecedor, acessando o site <https://go.centri.com.br/chapadaodoceu/portalfornecedor/#/login>. O cadastro no portal e a submissão eletrônica das propostas devem ser realizados dentro do prazo estipulado.

39.3. Informações Adicionais:

- 39.3.1. **Telefone:** Informações adicionais sobre o processo de envio de propostas poderão ser obtidas pelo telefone (64) 3634-1228 e via WhatsApp (64) 98443-5123.
- 39.3.2. Para maiores informações, os interessados poderão se dirigir ao Setor de Compras Central, no horário de expediente mencionado, ou entrar em contato através dos meios de comunicação mencionados no item 39.3.

Camila Ferreira Maia
Compras e Licitações
[Assinado e Datado Digitalmente]



Assinaturas Eletrônicas (Sistema)

Assinado digitalmente por CAMILA FERREIRA MAIA, portador do CPF: 795.161.305-34, em 01/09/2026 14:53:44. Validar autenticidade em:
[http://chapadaodoceu.centi.com.br/servicos/autenticacaorelatorios/1JuL\\$Z58teX](http://chapadaodoceu.centi.com.br/servicos/autenticacaorelatorios/1JuL$Z58teX) - utilizando o código: 1JuL\$Z58teX