



**TERMO DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS SEM MÃO DE OBRA COM
DEDICAÇÃO EXCLUSIVA**

OSTRASPREV - RIO DAS OSTRAS PREVIDENCIA

(Processo Administrativo nº35047/2026)

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa pública especializada na prestação de **serviços especializados de comunicação e atendimento digital**, contemplando a disponibilização integrada e unificada dos direitos de uso (licenciamento SaaS) das plataformas **WhatsApp Business, Dialoga e SerproBots**, abrangendo o gerenciamento de API oficial, suporte técnico, hospedagem em nuvem, consultoria de implementação e processamento de inteligência artificial, segundo as condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Plataforma Dialoga: Licença Multicanal (Faixa de 26 a 100 agentes), destinada à gestão centralizada dos atendimentos.	26077	UND	26	R\$2.693,52	R\$70.031,52
2	Dialoga – Consultoria: Pacote de 8 horas técnicas para orientação de implementação, parametrização e configuração dos fluxos.	26077	UND	1	R\$5.681,60	R\$5.681,60
3	WhatsApp Business: Assinatura mensal institucional da solução oficial Meta + Franquias mensais de mensagens (200 Marketing / 300 Serviço / 350 Modelo / 350 Simples).	26077	UND	1	R\$ 13.248,42	R\$ 13.248,42
4	Plataforma SerproBots: Franquia de até 5.000 conversações inteligentes por mês via chatbot + 1.200 milheiros de tokens de processamento de IA.	26077	UND	1	R\$ 20.796,00	R\$ 20.796,00
TOTAL						R\$ 109.757,16

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como **comum(ns)**, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.



1.3. Não será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte por não se tratar das hipóteses elencadas na Lei 123/2006, conforme verificado no Estudo técnico preliminar.

- *Nota Técnica de Instrução:* A menção à não aplicação decorre do fato de o objeto ser contratado diretamente com empresa pública integrante da Administração Pública Federal (SERPRO), criada para o fim específico de prestar serviços de tecnologia de informação, operando sob o manto do art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021.

1.5. O não parcelamento do objeto da contratação foi devidamente justificado no Termo de Referência, conforme estudos realizados quando da elaboração do ETP.

- *Nota Técnica de Instrução:* O fracionamento das plataformas tecnológicas geraria sérios riscos de quebra de interoperabilidade da API oficial do WhatsApp, multiplicidade de canais de suporte concorrentes e vulnerabilidades na segurança e rastreabilidade dos dados previdenciários dos segurados monitorados.

1.7. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contado da divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), **prorrogável por até 10 anos**, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.8. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista que atende a uma necessidade permanente e prolongada do OstrasPrev relacionada à manutenção dos canais digitais de comunicação oficial e atendimento aos aposentados, pensionistas e servidores, sendo a vigência plurianual mais vantajosa por mitigar custos de transição de sistemas e assegurar a estabilidade da plataforma institucional, conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar.

1.10. O contrato oferecerá maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

A Contratante deverá cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116 NLLC).

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares.

- *Nota Técnica de Instrução:* O objeto consiste em modernizar e substituir o modelo de atendimento manual isolado por uma solução digital automatizada com inteligência artificial, otimizando as interações e unificando os canais institucionais do OstrasPrev. A unificação operacional é imprescindível para viabilizar as rotinas ordinárias de relacionamento da autarquia com seus aposentados, pensionistas e servidores, tais como: envio de notificações de Prova de Vida, convocações para Juntas Médicas e Perícias, comunicados do Censo Previdenciário e saneamento de dúvidas recorrentes de forma ágil, garantindo a eficiência administrativa e a transparência pública.

2.2. A demanda por este serviço ocorre de forma continuada, sendo fundamental contar com a expertise do SERPRO para mitigar impactos de transição tecnológica e aproveitar a infraestrutura e o número institucional homologado que já se encontram ativos no órgão. A análise de riscos, visando blindar a execução do contrato de interrupções de comunicação na virada de chaves e garantir o cumprimento da LGPD, encontra-se especificada no item 19 do ETP, concluindo que os eventos críticos são mitigáveis mediante a operação coordenada e a aplicação de testes prévios.



2.3. Embora a solução unificada e integrada não estivesse originalmente prevista no Plano de Contratações Anual (PCA) da autarquia — onde constava apenas o planejamento para a renovação isolada da plataforma WhatsApp Business —, a sua inclusão decorre de **necessidade pública superveniente**, devidamente identificada e tecnicamente motivada no Estudo Técnico Preliminar (ETP). O aprofundamento dos estudos demonstrou que a agregação das ferramentas adicionais (*Dialoga* e *SerproBots*) é a única alternativa capaz de assegurar o interesse público e a eficiência operacional. Ficam, portanto, autorizados os devidos **ajustes, alinhamentos e registros de modificação no planejamento setorial de contratações**, em estrito cumprimento às regras de governança instituídas pelo **Decreto Municipal nº 3.884/2024**.

2.4. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual **2026**, conforme detalhamento a seguir:

- I) ID PCA no PNCP: 39691605000101-0-000001/2026;
- II) Data de publicação no PNCP: 26/05/2026;
- III) Id do item no PCA: 112;
- IV) Classe/Grupo: 131 - SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM;
- V) Identificador da Futura Contratação: 928034-40/2026.

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

3.1. A presente contratação tem por objetivo a prestação de serviços continuados de comunicação e atendimento digital baseado em nuvem, compreendendo o licenciamento integrado de:

- **I - WhatsApp Business:** Assinatura corporativa de mensageria oficial integrada à API homologada Meta.
- **II - Dialoga:** Licenciamento de plataforma de atendimento multicanal com capacidade para centralizar, categorizar e distribuir chamados a 26 agentes individuais.
- **III - SerproBots:** Assistente virtual inteligente capaz de realizar triagens operacionais automáticas por meio de robôs integrados com IA.

3.2. A solução proverá todos os recursos tecnológicos necessários para suportar o fluxo diário de demandas de atendimento aos segurados, permitindo que a autarquia extraia indicadores de tempo de resposta e produtividade das equipes.

3.3. A empresa contratada deverá garantir a integração nativa entre as três ferramentas, mantendo os canais continuamente operantes, atualizados e livres de falhas de compatibilidade sistêmica.

3.4. A execução dos serviços dará o dimensionamento apurado no planejamento interno, alocando os acessos individuais das 26 licenças de agentes de forma estratégica entre as gerências e diretorias do OstrasPrev (DIPREV, GEAPA, GEBEN, Ouvidoria, TIC, etc.).

3.5. O modelo de contratação adotado será a Contratação Direta por Dispensa de Licitação, fundamentada no Art. 75, inciso IX da Lei nº 14.133/2021, visto tratar-se de serviço prestado por empresa pública federal integrante da Administração Indireta criada para esse fim específico, demonstrando total alinhamento institucional e vantajoso interesse público.



3.6. A contratação direta por dispensa garante racionalidade administrativa, aproveitamento de investimentos anteriores e velocidade na transição dos sistemas sem riscos de descontinuidade do canal de relacionamento público.

3.7. O SERPRO deverá demonstrar sua regularidade jurídica, fiscal e técnica no processo administrativo, atestando sua plena capacidade técnico-operacional de sustentar as franquias de mensagens, segurança lógica e atendimento requeridos.

3.8. Fica vedada a participação de consórcios ou empresas reunidas em parceria comercial privada, uma vez que o instrumento de ajuste jurídico será formalizado de maneira individual e direta com a estatal prestadora.

3.9. O serviço contratado será acompanhado e fiscalizado por equipe técnica e administrativa formalmente designada pelo OstrasPrev, que auditará as seguintes rotinas de execução:

3.9.1. Parametrização e Configuração Inicial: Acompanhamento obrigatório das 8 horas de consultoria técnica para criação das regras de transição contratual e configuração do sistema.

3.9.2. Execução da IA e Curadoria: Monitoramento e revisão contínua das árvores de decisão e dos conteúdos inseridos no chatbot para garantir a fidedignidade das orientações previdenciárias.

3.9.3. Monitoramento de Franquias: Aferição mensal dos relatórios de consumo (mensagens disparadas, conversações efetuadas e milhares de tokens de IA processados).

3.9.4. Avaliação de Conformidade: Emissão de relatórios periódicos de qualidade de tráfego, segurança da informação e validação dos índices contratuais.

3.10. Haverá planejamento detalhado para a transição do contrato anterior, fixando cronogramas que impeçam a sobreposição de faturamento ou a suspensão do sinal de atendimento.

3.11. Durante a vigência, a contratada deverá assegurar a estabilidade de acesso lógico, servidores redundantes na nuvem e atualizações corretivas sistêmicas permanentes sem custos adicionais.

3.12. A empresa designará um preposto formal que centralizará o recebimento de chamados de suporte técnico de alta complexidade e a interlocução com a equipe de TIC da autarquia.

3.13. A contratada responderá civilmente por falhas de segurança lógica ou vazamentos de dados que contrariem os regulamentos de proteção ao consumidor e ao cidadão.

3.14. Os riscos mapeados relativos a oscilações na API Meta ou indisponibilidade temporária de plataforma deverão ser sanados por meio dos canais permanentes de sustentação da contratada.

3.15. Análise do Ciclo de Vida do Objeto: Em atendimento ao Art. 6º, XXIII, "c" da Lei nº 14.133/2021, por se tratar do licenciamento de soluções estritamente lógicas operadas na modalidade de *Software as a Service (SaaS)*, o ciclo de vida do objeto restringe-se ao plano virtual, não demandando o fornecimento de bens materiais físicos. Consequentemente, o descarte final da solução ao término do contrato dar-se-á por meio da desativação e revogação lógica das credenciais de acesso, sem a geração de resíduos sólidos ou resíduos de lixo eletrônico (*e-waste*), garantindo-se previamente a portabilidade, extração segura e migração dos dados históricos de atendimento pertencentes ao OstrasPrev.



4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Para a execução do objeto, exige-se a comprovação de que a solução integrada ofertada é homologada e possui certificação de canal verificado perante a Meta, bem como capacidade de suportar o regime corporativo unificado de atendimento em nuvem.

Sustentabilidade:

4.2. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Manual de Compras Sustentáveis:

4.2.1. A solução tecnológica fornecida deve ser desenvolvida e disponibilizada de forma 100% digital, operando sob a premissa de *paperless*, eliminando a necessidade de emissão, manuseio e arquivamento de relatórios e documentos em suporte físico de papel no âmbito do OstrasPrev.

4.2.2. Os serviços deverão mitigar impactos ambientais indiretos por meio do autoatendimento digital inteligente, reduzindo a necessidade de deslocamentos automotivos físicos dos segurados, pensionistas e servidores até a sede da autarquia, contribuindo para a redução da pegada de carbono urbana e otimizando o uso de recursos materiais e logísticos do Município.

Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021):

4.3. Na presente contratação, por se tratar de procedimento de Contratação Direta por Dispensa de Licitação (Art. 75, IX), **é necessária e admitida a indicação das plataformas proprietárias WhatsApp Business Platform, Dialoga e SerproBots**, de propriedade e responsabilidade técnica do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), de acordo com as justificativas técnicas e econômicas consolidadas no Estudo Técnico Preliminar (ETP), haja vista a necessidade de padronização, aproveitamento de investimentos de infraestrutura pré-existentes no órgão e garantia de integração nativa e segura dos robôs de inteligência artificial com a API oficial e verificada junto à Meta.

Da vedação de contratação de marca ou produto:

4.4. Não se aplica à presente contratação, inexistindo vedações de marcas anotadas nos autos.

Da exigência de carta de solidariedade:

4.5. Não se aplica à presente contratação, tendo em vista que o ajuste será formalizado diretamente com o desenvolvedor e detentor originário dos direitos de uso das soluções tecnológicas (SERPRO).

Da participação de empresas sob a forma de consórcio:

4.6. Não será permitida a participação de empresas sob a forma de consórcio, em razão de o procedimento configurar Contratação Direta (Dispensa de Licitação) instrumentalizada individualmente com empresa pública federal específica (SERPRO), criada com a finalidade estatutária de prestar serviços de tecnologia de informação ao Estado, sendo juridicamente incompatível e desnecessária a formação de consórcios para o atendimento da demanda.

Subcontratação:

4.7. Não é admitida a subcontratação da parcela principal do objeto contratual, a qual consiste no fornecimento do direito de uso (licenciamento *SaaS*), na inteligência de código e na sustentação técnica central das plataformas proprietárias *Dialoga* e *SerproBots*.



4.7.1. Eventuais subcontratações de conectividade de links mundiais de mensageria da Meta ou infraestruturas acessórias de servidores de nuvem global correrão sob exclusiva responsabilidade técnica, civil e administrativa da contratada principal, não gerando qualquer vínculo jurídico, trabalhista ou ônus financeiro com o OstrasPrev ou com a Administração Pública Municipal.

Garantia da contratação:

4.8. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

- **Nota Justificativa do ETP:** O dimensionamento preliminar de riscos apurou que o valor moderado da avença e a natureza jurídica da relação contratual — estabelecida de forma direta com empresa pública federal de notório reconhecimento e alta fidelidade operacional no mercado estatal — mitigam os riscos de prejuízos decorrentes de inadimplemento, tornando a exigência um ônus transacional desnecessário à eficiência do processo.

Vistoria:

4.9. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços, considerando que o objeto consiste estritamente em licenciamento de soluções lógicas baseadas em nuvem (*Software as a Service - SaaS*), cujos acessos e parametrizações são disponibilizados e operados via internet de forma remota, não demandando instalações físicas locais, vistorias de engenharia civil ou avaliações de espaços geográficos na sede do OstrasPrev.

5. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

5.1. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, no Decreto Municipal nº 4.039, de 2024, e nas demais cominações legais, resguardado o direito à ampla defesa, a Administração poderá aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

- **I – advertência;**
- **II – multa:** a) compensatória; b) de mora;
- **III – impedimento de licitar e contratar;**
- **IV – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.**

5.2. As sanções previstas nos incisos I, III e IV deste item poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista na alínea “a” do inciso II.

5.3. A sanção de multa será aplicada pelas infrações administrativas contratuais cometidas durante a execução do objeto, com fulcro no art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2021, no Decreto Municipal nº 3.884/2024, no Decreto Municipal nº 4.039/2024 e nas orientações do Parecer Referencial PLC nº 02/2025 da Procuradoria-Geral do Município, observando-se os seguintes parâmetros objetivos:

- **I - Multa Moratória:** de **0,5% (cinco décimos por cento) por dia** de atraso injustificado na liberação dos acessos, ativação da API oficial do WhatsApp ou na prestação das horas técnicas de consultoria, calculada sobre o valor do item inadimplente, até o limite máximo de 15 (quinze) dias. Após o 15º dia de atraso, o fato poderá ser configurado como inexecução parcial ou total.



• **II - Multa por Infração Contratual Geral (3%):** Será aplicada multa de **3% (três por cento) sobre o valor total do contrato** nas hipóteses em que a Contratada descumprir obrigações formais que não gerem a paralisação do serviço, tais como:

- **a)** Deixar de manter as condições de habilitação e regularidade fiscal e trabalhista exigidas durante o prazo de vigência do contrato, nos termos do art. 92, inciso XVI, da Lei Federal nº 14.133/2021;
- **b)** Deixar de regularizar, no prazo definido pela fiscalização do OstrasPrev, documentos exigidos para fins de liquidação e regular tramitação da despesa;
- **c)** Deixar de observar preceito normativo ou regulamento pertinente aplicável ao seu ramo de atividade de TIC.

• **III - Multa por Inexecução Parcial (10%):** Será aplicada multa de **10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato** quando a Contratada der causa à inexecução parcial da avença.

▪ **Nota de Ressalva Técnica:** A aplicação desta penalidade ocorrerá de forma subsidiária e autônoma, restrita aos casos em que a falha contratual gere prejuízo permanente à autarquia, ficando expressamente vedada a sua cumulação com as retenções financeiras automáticas por indisponibilidade sistêmica estabelecidas na Tabela de Glosas do item 9.1 deste instrumento, com vistas a afastar a dupla penalização pelo mesmo fato (*bis in idem*).

• **IV - Multa por Inexecução Total (20%):** Será aplicada multa de **20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato** caso o infrator dê causa à inexecução total do objeto, inviabilizando por completo a operação de atendimento digital unificado do OstrasPrev.

• **V - Multa Grave por Atos Ilícitos (20% a 30%):** Será aplicada multa de **20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) do valor contratado** nas hipóteses de infrações gravíssimas previstas em lei, especialmente em caso de:

- **a)** Apresentação de declaração ou documentação falsa durante a execução do contrato;
- **b)** Prática de ato fraudulento na execução do objeto ou cometimento de fraude fiscal;
- **c)** Prática de ato lesivo que atente contra a Administração Pública Municipal, nos termos do art. 5º da Lei Federal nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).

5.4. A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas neste instrumento.

5.5. Naqueles contratos que ainda não foram celebrados, o percentual de que trata o caput e seus incisos para cálculo da multa compensatória incidirá sobre o valor estimado da contratação.

5.6. O atraso, para efeito de cálculo da multa, será contado em dias corridos, a partir do 1º (primeiro) dia útil subsequente ao do encerramento do prazo estabelecido para o cumprimento da obrigação.

5.7. A aplicação das multas de natureza moratória não impede a aplicação superveniente de outras multas previstas neste instrumento, cumulando-se os respectivos valores.



5.8. Na hipótese de deixar o infrator de pagar a multa aplicada, o valor correspondente será executado observando-se os critérios estabelecidos no Decreto Municipal nº 4.039, de 2024.

5.9. Será aplicada a sanção de **IMPEDIMENTO DE LICITAR E CONTRATAR** com a Administração Pública Municipal, pelo prazo máximo de 03 (três) anos, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, observando-se os parâmetros estabelecidos, aos responsáveis pelas seguintes infrações:

I- impedimento pelo período de até 01 (um) ano, caso o infrator:

- a) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- b) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- c) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- e) tenha sofrido três penalidades de advertência, relativas ao mesmo contrato, em periodicidade inferior a seis meses;
- f) recuse-se injustificadamente a cumprir os prazos previstos no contrato e/ou na Ata de Registro de Preços;
- g) tumultue a sessão pública de licitação;
- h) dê ensejo ao cancelamento parcial do contrato e/ou da Ata de Registro de Preços;
- i) deixe de devolver os valores recebidos indevidamente após ser devidamente notificado;
- j) ofenda agentes públicos no exercício de suas funções, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis;
- k) deixe de regularizar os documentos fiscais no prazo concedido, na hipótese de enquadrar-se como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, nos termos da Lei Complementar Federal nº 123/2006;
- l) induza em erro a Administração;
- m) seja reincidente na penalidade de multa relativa ao mesmo contrato, em razão de: 1. atraso na execução do objeto; 2. alteração da quantidade ou qualidade do objeto contratado; 3. não entrega, no prazo estipulado pela Administração, dos documentos necessários para a liquidação e pagamento da despesa.
- n) atraso na execução do disposto na Ata de Registro de Preços ou no contrato;

II- impedimento pelo período entre 01 (um) ano até 02 (dois) anos, caso o infrator:

- a) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;



- b) a paralisação injustificada do serviço, da obra ou do fornecimento de bens;
- c) à rescisão do contrato e/ou Ata de Registro de Preços;
- d) recusa em contratar dentro do prazo de validade da proposta;
- e) não manutenção da proposta, durante o seu prazo de validade.

III- impedimento pelo período entre 02 (dois) anos até 03 (três) anos, caso o infrator:

- a) der causa à inexecução total do contrato;
- b) entregue mercadoria falsificada, adulterada, deteriorada ou danificada;
- c) apresente documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados nas licitações ou contratações diretas, no momento da contratação ou durante a execução do contrato;
- d) ofereça vantagens a agentes públicos com o fim de obter benefícios indevidos;
- e) comportamento inidôneo;
- f) apresentação de documentação falsa;
- g) falha ou fraude na execução do contrato;
- h) fraude fiscal.

5.10. A aplicação da penalidade de impedimento de licitar e contratar por outras esferas governamentais não produz efeitos diretos no âmbito da Administração Direta e Indireta do Município.

5.11. Será aplicada a sanção de **DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE PARA LICITAR E CONTRATAR** com a Administração Pública direta e indireta, de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de seis anos, observando-se os parâmetros estabelecidos, aos responsáveis pelas seguintes infrações:

I- pelo período entre 03 (três) anos até 04 (quatro) anos, no caso de o infrator:

- a) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato.

II- pelo período entre 04 (quatro) anos até 05 (cinco) anos, no caso de o infrator:

- a) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

III- pelo período entre 05 (cinco) anos até 06 (seis) anos, caso o infrator:

- a) fraudar a licitação ou praticar ato violentando ou fraudulento na execução do contrato; comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza (tais como conluio, fraude, adulteração de documentos ou emissão de declaração falsa);
- b) existência de sentença judicial condenatória transitada em julgado pela prática de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos ou encargos sociais;
- c) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846/2013.



5.12. Será aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública direta e indireta, de todos os entes federativos, no caso das infrações previstas no art. 8º do Decreto Municipal nº 4.039, de 2024, pelo prazo máximo de 06 (seis) anos, quando se justificar a imposição de penalidade mais grave.

5.13. O cometimento de mais de 01 (uma) infração em uma mesma licitação ou relação contratual sujeitará o infrator à sanção cabível para a mais grave entre elas, ou se iguais, somente 01 (uma) delas, sopesando-se, em qualquer caso, as demais infrações como circunstância agravante.

5.14. A apuração de responsabilidade relacionada às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

5.15. 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 5 (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.

5.16. 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, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

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

5.18. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

6. DO REAJUSTE CONTRATUAL

6.1. Em observância ao art. 25, § 8º e ao art. 92, § 3º da Lei nº 14.133/2021, bem como considerando que o prazo começa a ser contado do orçamento estimado, os preços inicialmente contratados são fixos e irredutíveis pelo período mínimo de 1 (um) ano, contado a partir da data da conclusão do orçamento estimado definitivo.

6.2. Caso ocorra a prorrogação da vigência contratual para além do interregno de 12 (doze) meses, os valores das assinaturas e das faixas de consumo remanescentes serão reajustados mediante aplicação direta do **Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA (IB-GE)**, acumulado no período, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

6.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.



6.4.1. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

6.4.2. 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.

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

6.5. O reajuste será realizado por **apostilamento**, ou por aditivo.

6.5.1. O reajuste a que a futura contratada fizer jus e não for solicitado durante a vigência do contrato será objeto de **preclusão** com a assinatura da prorrogação contratual, se não houver qualquer ressalva no respectivo termo, ou com o encerramento do contrato.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

7.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

7.1.1. Início da execução do objeto: A contratada terá o prazo regulamentar de **15 (quinze) dias corridos** para ativação das plataformas corporativas, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à emissão da Ordem de Serviço eletrônica ou recebimento da Nota de Empenho.

7.1.2. Descrição das etapas e procedimentos: O início da prestação do serviço compreende o agendamento imediato e execução do pacote de 08 (oito) horas de consultoria e orientação técnica junto à equipe de TIC e de atendimento da autarquia. No início da operação, os fluxos do robô (*SerproBots*) deverão ser parametrizados em ambiente de testes para homologação prévia das respostas estruturadas sobre Prova de Vida e Censo, mitigando riscos de respostas desconformes.

7.1.3. Cronograma de realização dos serviços:

- **Etapla I (Ativação e Acessos):** Prazo de até 5 (cinco) dias corridos a partir da Ordem de Serviço para liberação do painel administrativo corporativo e ativação da API oficial do WhatsApp.
- **Etapla II (Consultoria e Parametrização):** Prazo de até 5 (cinco) dias corridos subsequentes à Etapla I para realização do treinamento de capacitação e mapeamento das filas de atendimento.
- **Etapla III (Homologação e Testes):** Prazo de até 5 (cinco) dias corridos subsequentes à Etapla II para validação lógica das árvores do chatbot e início da produção real.

Local e horário da prestação dos serviços

7.2. Os serviços serão prestados de forma virtual e em nuvem (*SaaS*), com gerenciamento centralizado focado na sede da autarquia, situada no seguinte endereço: **Rua Rio Grande do Sul, nº 129, Extensão do Bosque, Rio das Ostras/RJ.**

7.3. Os serviços de atendimento pelos agentes observarão o horário de funcionamento administrativo da autarquia, devendo a contratada assegurar a estabilidade técnica em regime de alta disponibilidade (*SLA*), disponibilizando canal permanente de suporte técnico remoto de



segunda a sexta-feira, em **horário comercial de expediente**, para correção de instabilidades na API ou reconfiguração de agentes.

Rotinas a serem cumpridas

7.4. A execução contratual observará as rotinas técnicas estipuladas neste instrumento, ficando a Gerência de TIC do OstrasPrev autorizada a exigir a simulação e a homologação lógica das árvores de atendimento e das regras de transição de chamados com antecedência mínima de **12 (doze) horas** antes da virada definitiva das ferramentas para o ambiente de produção real.

Materiais a serem disponibilizados

7.5. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais lógicos, licenças de software, chaves de criptografia e acessos à API do WhatsApp Business Platform de forma integrada, em quantidades suficientes para garantir a operação individual e simultânea das **26 credenciais de agentes** demandadas, promovendo atualizações e substituições sistêmicas automáticas sempre que necessário.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

7.6. A demanda do órgão tem como base as seguintes características apuradas no ETP:

7.6.1. Necessidade de distribuição individualizada de acessos para 26 agentes lotados nos setores finalísticos e administrativos do OstrasPrev (DIPREV, GEAPA, GEBEN, Ouvidoria, Compras, etc.).

7.6.2. Dimensionamento de franquia mensal base estimada de até 5.000 conversações inteligentes conduzidas por assistentes virtuais e cota de 1.200 milheiros de tokens de IA para processamento linguístico.

7.6.3. Manutenção e migração do número institucional oficial do WhatsApp já consolidado perante a comunidade de segurados do Município, vedando-se a perda de dados históricos.

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

7.7. O prazo de garantia legal e técnica de funcionamento contínuo, estabilidade e atualização corretiva das plataformas integradas e da API é aquele estabelecido na **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor)**, correndo às expensas da contratada a correção imediata de quaisquer bugs, falhas de segurança ou desconformidades sistêmicas notificadas pela fiscalização.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

- **a)** Levantamento técnico de configurações operacionais vigentes e mapeamento de obrigações pendentes junto ao contrato individual de WhatsApp anterior.
- **b)** Formalização coordenada do respectivo Termo de Distrato/Rescisão Consensual do instrumento contratual antigo, de modo que a entrada em vigor deste novo contrato integrado ocorra em ato contínuo, impedindo hiatos temporais ou interrupção do canal público.
- **c)** Extração, portabilidade segura e entrega em formato digital interoperável de todo o banco de dados de atendimento e relatórios históricos de interações pertencentes ao OstrasPrev ao final da avença.



8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

8.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

8.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

8.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

8.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

8.6. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

- *Nota Técnica de Instrução:* Por se tratar de prestação de serviços continuados sob o modelo de licenciamento de software em nuvem (SaaS), fica **dispensada a exigência de manutenção física permanente do preposto** nas dependências da autarquia, devendo a interlocução e o atendimento a chamados críticos ocorrer por canais eletrônicos oficiais e remotos disponibilizados pela contratada.

8.7. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

Fiscalização

8.8. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

8.9. As atribuições do fiscal do contrato são aquelas descritas nos artigos 40 a 45 do Decreto Municipal 3.884/2024.

8.10. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

8.10.1. Fiscalização Técnica (Art. 40, II do Decreto Municipal nº 3.884/2024): Competirá ao fiscal técnico formalmente designado o acompanhamento do contrato com o objetivo de avaliar a execução do objeto nos moldes contratados, auditando rotineiramente a estabilidade e a disponibilidade técnica de acesso às plataformas integradas, aferindo se as árvores de decisão e respostas dos robôs de inteligência artificial (*SerproBots*) guardam perfeita consonância com as regras previdenciárias vigentes, e emitindo relatórios mensais consolidados de volumetria de dados e consumo de franquias para fins de liquidação.



8.10.2. Fiscalização Administrativa (Art. 40, III do Decreto Municipal nº 3.884/2024): Competirá ao fiscal administrativo o acompanhamento dos aspectos contratuais quanto às obrigações fiscais e trabalhistas, verificando mensalmente a manutenção das condições de habilitação jurídica e regularidade documental da contratada junto ao SICAF, bem como o controle do saldo de empenhos, faturamento de faixas de consumo e providências tempestivas em face de inconformidades de cobrança.

Gestor do Contrato

8.11. O gestor do contrato tem como função administrar o contrato até o término de sua vigência, desempenhando as atribuições administrativas que são inerentes ao controle individualizado de cada contrato, as quais estão previstas no artigo 41 do Decreto Municipal 3.884/24, competindo-lhe coordenar os atos de fiscalização técnica e administrativa, mediar incidentes complexos com o preposto da contratada, gerir relatórios de desempenho e emitir as determinações formais para aplicação de glosas e penalidades contratuais quando aplicável.

9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

9.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto neste item como instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços e controle de entrega.

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

9.1.1.1. não produzir os resultados acordados;

9.1.1.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

9.1.1.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

9.2. A aferição da execução contratual para fins de faturamento mensal será processada estritamente com base no redimensionamento por consumo efetivo verificado, sendo faturados os valores fixos das licenças ativas e os quantitativos variáveis consumidos no período de referência (mensagens excedentes e tokens de IA). A fiscalização aplicará a respectiva retenção proporcional ou glosa em Nota Fiscal, conforme os seguintes parâmetros objetivos adaptados à solução tecnológica:

ITENS APLICADOS	DESCRIÇÃO DA FALHA OPERACIONAL	PERCENTUAL DE GLOSA	VALOR A SER PAGO
Indisponibilidade de licença de agentes	Constatação técnica de bloqueio ou impossibilidade de acesso individual de algum dos 26 agentes credenciados à plataforma Dialoga.	Glosa de 2% (dois por cento) por dia e por agente afetado, calculada sobre a fração mensal do item.	Valor mensal do item deduzido do somatório dos percentuais aplicados de glosa por indisponibilidade.
Falha técnica ou ausência do Chatbot	Interrupção sistêmica na operação do robô de atendimento automatizado SerproBots sem restabelecimento tempestivo.	Glosa de 2% (dois por cento) por dia de inoperação do robô, calculada sobre o valor fixo estimado mensal.	Valor mensal calculado deduzido do percentual acumulado por dias de inoperação de IA.
Atraso na liberação ou treinamento	Descumprimento do prazo contratual de 15 dias para entrega dos acessos e início da consultoria de parametrização.	Glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor total estimado da implementação para cada evento de atraso injustificado superior.	Valor da consultoria deduzido da penalidade aplicada por retenção moratória.



		or a 48h.	
--	--	-----------	--

Do recebimento

9.4. Os serviços de base tecnológica serão recebidos provisoriamente de forma mensal, no prazo de até **10 (dez) dias**, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo, contados do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

9.5. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico, avaliando a execução do objeto nos moldes contratados e aferindo se a quantidade, a qualidade, o tempo e o modo da prestação estão compatíveis com os indicadores estabelecidos (Art. 40, II do Decreto Municipal 3.884/24).

9.6. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo e das obrigações fiscais (Art. 40, III do Decreto Municipal 3.884/24).

9.7. De acordo com o art. 40, IV, do Decreto Municipal 3.884/24, caberá ao fiscal setorial o acompanhamento da execução do contrato nos aspectos técnicos ou administrativos quando a prestação do objeto ocorrer concomitantemente em setores distintos ou em unidades desconcentradas.

9.8. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

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

9.8.2. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados;

9.8.3. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021).

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

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

9.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **20 (vinte) dias**, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após



a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

9.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, devendo constar do cadastro de atesto;

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

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

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

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

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

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

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

Liquidação

9.15. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de até **15 (quinze) dias úteis** para fins de liquidação, na forma desta seção, aplicando-se a redução do prazo regulamentar em prol da eficiência administrativa, tendo em vista a natureza estritamente digital (SaaS) do objeto e a simplificação do fluxo de ateste técnico, em consonância com as diretrizes de celeridade processual fixadas no **Decreto Municipal nº 3.884/2024**.

9.16. Para fins de liquidação, conforme determina o art. 205 do Decreto Municipal nº 3.884/2024, as solicitações de pagamento deverão ser formalizadas e instruídas com os seguintes elementos essenciais do documento:

9.16.1. o prazo de validade e a data da emissão;

9.16.2. os dados do contrato, do órgão contratante e o número da Nota de Empenho e da OR-FOR;

9.16.3. o período respectivo de execução do contrato, o valor a pagar e a descrição analítica dos serviços de TIC prestados;

9.16.4. certidão de regularidade fiscal perante a Fazenda Municipal;



9.16.5. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

9.19. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas; b) identificar possível razão que impeça a contratação com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

9.20. Constatando-se a situação de irregularidade do CONTRATADO, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 10 (dez) 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.

9.21. Persistindo a irregularidade sem justificativa aceita, o contratante adotará as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente até a decisão da rescisão.

Prazo de pagamento

9.22. O pagamento será efetuado no prazo de até **30 (trinta) dias úteis** contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior.

9.23. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação da variação do índice **IPCA (IBGE)** de correção monetária.

Forma de pagamento

9.24. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária eletrônica, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado, considerando-se a data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária.

9.25. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

9.26. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, ficando o pagamento condicionado à apresentação de comprovação oficial de que faz jus ao tratamento tributário favorecido.

Antecipação de pagamento



9.27. Não se aplica à presente contratação, sendo vedada qualquer modalidade de antecipação de pagamento, correndo o faturamento estritamente após a regular e regularizada medição mensal por consumo pós-prestação de serviço.

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. O fornecedor será selecionado por meio de procedimento administrativo de **Contratação Direta por Dispensa de Licitação**, com fundamento no **Art. 75, inciso IX da Lei Federal nº 14.133/2021** e nos termos do art. 78 do Decreto Municipal nº 3.884/2024, com publicação obrigatória do extrato de ratificação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e na imprensa oficial do Município, restando prejudicada a aplicação de critérios de julgamento por menor preço ou maior desconto diante da inviabilidade de competição.

Regime de execução

10.2. O regime de execução do contrato será de **empreitada por preço unitário**, ocorrendo a execução conforme a demanda e realizando-se as medições e pagamentos mensais de acordo com as "unidades" de licenças e franquias variáveis efetivamente consumidas no período, resolvendo a impossibilidade de fixar uma remuneração sem que se tenha a quantidade exata antecipada.

Exigências de habilitação

10.3. Para fins de formalização e eficácia jurídica da contratação, a entidade pública contratada (SERPRO) deverá comprovar a manutenção dos seguintes requisitos habilitatórios:

Habilitação jurídica

10.4. Apresentação da Lei de Criação Federal da entidade (Lei nº 5.615, de 13 de outubro de 1970) e do Estatuto Social vigente devidamente registrado, acompanhado do documento comprobatório de representação legal de seus administradores e do ato de nomeação/posse de sua Diretoria Executiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.5. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) com situação ativa e com CNAE compatível com o objeto contratado;

10.6. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), abrangendo as Contribuições Previdenciárias e a Dívida Ativa da União;

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

10.8. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa (CNDT) ou positiva com efeito de negativa;

10.9. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto de prestação de serviços;



10.10. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal de sua sede, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre, com foco na quitação do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISS).

Qualificação Econômico-Financeira

10.11. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da empresa pública contratada;

10.12. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, limitados ao último exercício caso a constituição da filial/empresa possua menos de 2 anos, exigidos com base no limite definido pela Receita Federal para transmissão da Escrituração Contábil Digital (ECD) ao Sped.

10.13. A boa situação financeira da contratada será demonstrada de forma objetiva por meio do atendimento aos índices econômico-financeiros mínimos, calculados com base no Balanço Patrimonial do último exercício social apresentado, utilizando-se duas casas decimais e aplicando-se as seguintes fórmulas:

- **a) ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRENTE (ILC):**
$$ILC = \frac{AC}{PC} \geq 1,00$$
- **b) ÍNDICE DE LIQUIDEZ GERAL (ILG):**
$$ILG = \frac{AC + RLP}{PC + ELP} \geq 1,00$$
- **c) ÍNDICE DE ENDIVIDAMENTO GERAL (IEG):**
$$IEG = \frac{PC + ELP}{AT} \leq 1,00$$

(Onde: **AC** = Ativo Circulante; **PC** = Passivo Circulante; **RLP** = Realizável a Longo Prazo; **ELP** = Exigível a Longo Prazo; **AT** = Ativo Total).

10.13.1. Os resultados obtidos deverão ser atestados mediante declaração ou relatório assinado por profissional habilitado da área contábil registrado no Conselho Regional de Contabilidade (CRC), facultando-se à empresa pública federal a apresentação de suas demonstrações financeiras oficiais publicadas no Diário Oficial da União.

10.14. Caso a empresa apresente resultado inferior a 1 (um) nos índices de Liquidez Corrente (ILC) e Liquidez Geral (ILG) ou resultado maior ou igual a 1 (um) no Índice de Endividamento Geral (IEG), deverá comprovar o patrimônio líquido mínimo correspondente a **2,5% (dois e meio por cento) do valor total estimado da contratação**, resguardadas as prerrogativas de dispensa legal aplicáveis às empresas estatais.

Qualificação Técnica Operacional

10.15. Declaração formal de pleno conhecimento das demandas do OstrasPrev e comprovação de aptidão técnica por meio de atestados pertinentes ao fornecimento de soluções de mensageria, painéis multicanal e inteligência artificial.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA



11.1. As despesas decorrentes da presente contratação unificada correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do OstrasPrev para o exercício financeiro vigente, sob a dotação de despesas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC):

- **Programa de Trabalho:** XXXXXX
- **Elemento de Despesa:** XXXXX
- **Fonte de Recursos:** XXXX
- **Valor Estimado:** XXXXX

12. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

12.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 109.757,16 (cento e nove quatrocentos e três reais e doze centavos)** para o período de 12 (doze) meses, conforme custos unitários e faixas comerciais apostos na tabela constante do item 1.1 deste instrumento.

- **Nota de Instrução Processual:** A estimativa de preços foi balizada pela proposta comercial oficial do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), cuja regular precificação de mercado foi avaliada e justificada nos autos em estrito cumprimento aos **artigos 81 a 86 do Decreto Municipal nº 3.884/2024** e ao **artigo 23, § 4º da Lei Federal nº 14.133/2021**, demonstrando a compatibilidade dos valores com os preços praticados no âmbito da Administração Pública para a solução unificada integrada.

12.4. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre contratante e contratado, conforme especificado no mapa de gerenciamento de riscos constante no item 19 do Estudo Técnico Preliminar e em consonância com as diretrizes de governança estabelecidas nos **artigos 70 e 71 do Decreto Municipal nº 3.884/2024**.

13. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

13.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta comercial.

13.2. Prover e garantir as condições de infraestrutura lógica e material interna necessárias para o pleno funcionamento das plataformas contratadas, incluindo:

13.2.1. Disponibilização de link estável de internet e rede local segura na sede da autarquia.

13.2.2. Fornecimento de estações de trabalho (computadores) atualizadas e navegadores web homologados para o uso simultâneo dos **26 agentes individuais credenciados** no sistema *Dialoga*.

13.3. Nomear formalmente, por meio de ato próprio, o Gestor e os Fiscais Técnico e Administrativo para o acompanhamento, monitoramento e fiscalização da execução das plataformas integradas, conforme as diretrizes do **Decreto Municipal nº 3.884/2024**.

13.4. Monitorar e gerenciar internamente a distribuição das credenciais de acesso entre as gerências e diretorias, providenciando o bloqueio imediato de usuários em caso de desligamento ou reestruturação de pessoal, com vistas a resguardar a segurança dos dados previdenciários dos segurados.



13.5. Notificar formalmente e por escrito a CONTRATADA sobre eventuais falhas sistêmicas, quedas na API do WhatsApp ou indisponibilidades lógicas verificadas pela fiscalização técnica, abrindo o respectivo chamado de suporte e estipulando prazo para a correção do problema de acordo com a criticidade da rotina previdenciária afetada.

13.6. Efetuar o pagamento mensal devido à CONTRATADA após o regular ateste das faturas pela equipe de fiscalização, com base no relatório consolidado de consumo e licenças ativas, observados os prazos e os procedimentos de liquidação contidos no item 9 deste instrumento.

13.7. Fornecer os conteúdos normativos, textos de campanhas informativas e regras de negócio previdenciário (referentes à Prova de Vida, Censo e Perícias) necessários para a alimentação, curadoria e parametrização das árvores de decisão do chatbot no *SerproBots*.

14. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

14.1. O adjudicatário vencedor deverá realizar a assinatura do contrato administrativo (ou instrumento equivalente de adesão) no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados da convocação formal, conforme estabelecido no art. 79 c/c art. 73, XVIII, do Decreto Municipal nº 3.884/2024.

14.2. Disponibilizar o acesso integral e unificado às plataformas *WhatsApp Business*, *Dialoga* e *SerproBots* em ambiente de nuvem estável, garantindo a perfeita integração nativa e a interoperabilidade lógica entre os módulos.

14.3. Manter a estabilidade operacional e a infraestrutura de conectividade da API oficial do WhatsApp homologada pela Meta, em regime de alta disponibilidade, preservando o número institucional e o selo de verificação oficial do OstrasPrev.

14.4. Fornecer e sustentar de forma contínua o licenciamento de uso das **26 credenciais de agentes individuais** na plataforma *Dialoga*, garantindo as ferramentas de triagem, relatórios e gestão de filas de atendimento.

14.5. Prestar as 08 (oito) horas técnicas de consultoria especializada para orientação de implementação, auxiliando na parametrização inicial e na modelagem das árvores de decisão lógicas do assistente virtual (*SerproBots*).

14.6. Assegurar que o processamento de Inteligência Artificial e a aplicação de tokens de linguagem natural funcionem sem interrupções dentro do limite de franquia estabelecido nos autos.

14.7. Cumprir rigorosamente os ditames da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 - LGPD), garantindo a criptografia, o sigilo absoluto e a rastreabilidade total de auditoria nos acessos realizados, vedando-se o compartilhamento de dados dos segurados, pensionistas e servidores com terceiros sem autorização expressa.

14.8. Manter, durante toda a vigência contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação jurídica, fiscal, trabalhista e qualificação técnica exigidas para a formalização do ajuste.

14.9. Disponibilizar canal permanente de suporte técnico remoto de acordo com o nível de serviço (SLA) estipulado, para a rápida resolução de incidentes lógicos, bugs ou falhas sistêmicas nas plataformas.

15. DISPOSIÇÕES FINAIS



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
MUNICÍPIO DE RIO DAS OSTRAS
PROCURADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

OSTRASPREV-Rio das Ostras Previdência
Fls: 46
Rubrica: HHLM

15.1. Fazem parte integrante deste documento, vinculando a Administração Pública Municipal e a contratada para todos os efeitos legais, os seguintes apêndices:

- **I - Anexo I:** Modelo da propodta

15.2. Em caso de dúvidas técnico-operacionais ou necessidade de esclarecimentos adicionais com relação ao andamento deste processo de contratação, disponibilizam-se os seguintes contatos oficiais:

- **a) OstrasPrev – Diretoria de Previdência / Gerência de Atendimento:** (22) 2771-2436 / e-mail: previdencia@ostrasprev.rj.gov.br
- **b) OstrasPrev – Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC):** (22) 2771-2436 / e-mail: tic@ostrasprev.rj.gov.br

15.3. Em estrita observância à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), as informações contidas neste Termo de Referência são de caráter público e não são classificadas como sigilosas.



Documento assinado digitalmente

HENDERSON HENRIQUES LOPES MACHADO

Data: 29/09/2026 09:51:46-0300

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





ANEXO I
MODELO DE PROPOSTA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa pública especializada na prestação de **serviços especializados de comunicação e atendimento digital**, contemplando a disponibilização integrada e unificada dos direitos de uso (licenciamento SaaS) das plataformas **WhatsApp Business, Dialoga e SerproBots**, abrangendo o gerenciamento de API oficial, suporte técnico, hospedagem em nuvem, consultoria de implementação e processamento de inteligência artificial, segundo as condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Plataforma Dialoga: Licença Multicanal (Faixa de 26 a 100 agentes), destinada à gestão centralizada dos atendimentos.	26077	UND	26	R\$	R\$
2	Dialoga – Consultoria: Pacote de 8 horas técnicas para orientação de implementação, parametrização e configuração dos fluxos.	26077	UND	1	R\$	R\$
3	WhatsApp Business: Assinatura mensal institucional da solução oficial Meta + Franquias mensais de mensagens (200 Marketing / 300 Serviço / 350 Modelo / 350 Simples).	26077	UND	1	R\$	R\$
4	Plataforma SerproBots: Franquia de até 5.000 conversações inteligentes por mês via chatbot + 1.200 milheiros de tokens de processamento de IA.	26077	UND	1	R\$	R\$
TOTAL						R\$