

TERMO DE REFERÊNCIA RETIFICADO

1. OBJETO

1.1. Contratação de pessoa jurídica para implantar e operar solução integrada de comunicação de inadimplência, execução de corte ou supressão e religação do fornecimento de água, atendimento digital assistido por inteligência artificial e atendimento humano, incluindo integração, migração estritamente necessária, treinamento, suporte, manutenção, segurança, portabilidade e transição, em lote único e sob responsabilidade global da contratada.

1.2. A solução compreenderá os componentes tecnológicos, operacionais e de atendimento descritos neste Termo, inclusive emissão de faturas de repasse e comunicados; plataforma interoperável em ambiente autorizado; inteligência artificial supervisionada; atendimento humano; execução de campo; dispositivos, conectividade, veículos, ferramentas, materiais, uniformes e EPI/EPC; integrações; suporte 24x7 para registro e tratamento dos incidentes previstos; e serviços necessários à implantação e à operação.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. O Serviço Autônomo de Água e Esgotos – SAAE de Amparo busca o aprimoramento contínuo de seus serviços, visando assegurar à população atendimento mais eficiente, ágil e resolutivo.

2.2. A presente contratação mostra-se indispensável, uma vez que, ao possibilitar a cobrança correta e justa dos consumidores, a atividade permite a identificação de vazamentos, o monitoramento do consumo e a otimização da distribuição de água, contribuindo para a sustentabilidade ambiental e para a melhoria contínua dos serviços prestados à população.

2.3. O SAAE vem promovendo a modernização de seus serviços, substituindo modelos tradicionais e ultrapassados de atendimento, sendo necessária a adoção de ferramentas tecnológicas que viabilizem uma comunicação mais eficiente, acessível e integrada com os munícipes.

2.4. A constante evolução das tecnologias de comunicação tem transformado significativamente a forma de relacionamento entre instituições e usuários. Nesse contexto, o WhatsApp consolidou-se como um dos principais canais de comunicação utilizados pela população, razão pela qual a implementação de plataforma de atendimento automatizado integrada à API Oficial do WhatsApp revela-se medida estratégica e necessária para atendimento das demandas dos usuários.

2.5. Em razão do elevado volume de atendimentos não presenciais e da ausência de integração e organização adequada das informações, atualmente não é possível realizar atendimento aos contribuintes por meio do WhatsApp, restringindo-se os canais de atendimento ao presencial, ao serviço telefônico 0800

e às ligações telefônicas convencionais. Embora haja apoio de outros setores no atendimento às demandas encaminhadas por perfis e páginas institucionais, o aumento contínuo da demanda tem tornado inviável o retorno tempestivo às solicitações da população. Nesse cenário, a utilização de serviço de mensagens automatizadas permitirá a triagem de mensagens, respostas automáticas a dúvidas frequentes e ampliação da capacidade de atendimento à comunidade por meio do WhatsApp.

2.6. Atualmente, o SAAE dispõe de serviço informatizado de leitura simultânea de faturas e atendimento ao público, contudo inexistente viabilidade técnica interna para o desenvolvimento da solução pretendida, tendo em vista que as empresas especializadas do setor detêm expertise específica e acesso às integrações tecnológicas necessárias, inclusive APIs e ferramentas avançadas de tecnologia da informação indispensáveis à prestação do serviço.

2.7. A implantação de plataforma totalmente integrada possibilitará melhorias significativas nos atendimentos realizados pelo SAAE, permitindo maior capacidade operacional, suporte ao aumento da demanda e otimização dos serviços, sem necessidade proporcional de ampliação do quadro de pessoal, mediante automação de tarefas repetitivas e utilização de recursos de inteligência artificial.

2.8. A finalidade da solução de Chatbot consiste na realização de atendimentos automatizados por meio de Website, Messenger e WhatsApp, reduzindo esforços operacionais humanos, ampliando a capacidade de atendimentos simultâneos e elevando a satisfação dos usuários. A ferramenta permitirá respostas imediatas e automatizadas às dúvidas frequentes da população, por meio de fluxos conversacionais previamente configurados, contribuindo para desafogar os canais tradicionais de atendimento e a Ouvidoria, com redução do tempo de resposta e maior eficiência no atendimento ao cidadão.

2.9. Diante do exposto, entende-se como vantajosa e necessária a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de corte e religação, mediante fornecimento de mão de obra especializada, integrada à disponibilização e operação de sistema de Inteligência Artificial e Chatbot em modelo tecnológico juridicamente adequado, inclusive software como serviço — SaaS — ou equivalente, desde que preservadas a interoperabilidade, a segurança, a continuidade e a portabilidade, considerando os benefícios relacionados ao desenvolvimento, hospedagem, manutenção, automação da comunicação e melhoria da eficiência operacional dos serviços prestados pelo SAAE.

2.10. DA INVIABILIDADE TÉCNICA DO PARCELAMENTO E NECESSIDADE DE LOTE ÚNICO

2.10.1. À luz dos arts. 18, § 1º, VIII, e 47, II e § 1º, da Lei Federal nº 14.133/2021, a Administração avaliou a viabilidade técnica e econômica do parcelamento do objeto e concluiu, motivadamente, pela adjudicação em lote único pelo menor preço global, com preservação dos três itens comerciais mensais para formação de preço, medição, pagamento e controle, nos quais estarão incluídos todos os custos necessários à implantação e à operação, pelos fundamentos seguintes:

2.10.2. Ponto Único de Contato e Responsabilidade (Single Point of Contact / Risco de Finger-Pointing):

O fluxo operacional comercial desta Autarquia exige que a comunicação robotizada e a execução de campo operem em perfeita sincronia. Caso ocorra uma interrupção na transmissão da ordem de corte do canal de atendimento automatizado para o dispositivo do leiturista em campo, a fragmentação dos contratos geraria um severo conflito de atribuições de culpa, onde a prestadora de tecnologia atribuiria a falha à executora de campo, e vice-versa. A unificação em lote único transfere o risco integral do sucesso da operação à contratada — desde a primeira interação do munícipe até a efetiva alteração física no cavalete —, garantindo a continuidade do serviço público.

2.10.3. Indissociabilidade do Ecosistema Comercial e Risco de Perda de Arrecadação: O cálculo das faturas é efetuado em tempo real pelo software embarcado nos coletores de dados, integrado à leitura e emissão simultânea. Como a plataforma de Inteligência Artificial deve interagir diretamente com o banco de dados comercial para emitir relatórios de débitos e retornar o boleto em formato PDF para o usuário, qualquer desalinhamento ou atraso na integração entre empresas distintas geraria um risco iminente de colapso no fluxo de cobrança, afetando diretamente a arrecadação e a sustentabilidade financeira do SAAE.

2.11. Dessa forma, a modelagem de solução integrada em lote único atende ao princípio da eficiência, mitiga riscos de incompatibilidade sistêmica e assegura coordenação unificada do ecossistema comercial. A expressão 'solução integrada' é descritiva da integração funcional do objeto e não designa o regime de contratação integrada dos arts. 6º, XXXII, e 46 da Lei nº 14.133/2021, aplicável a obras e serviços de engenharia.

3. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO A SER CONTRATADO

3.1. DO QUANTITATIVO E DA COMPOSIÇÃO DO LOTE ÚNICO

Item	Descrição	Unidade	Prazo	Critério de aceite/pagamento
01	Sistema de emissão de fatura de repasse e comunicados, incluindo equipamentos e mão de obra indicados no Termo de Referência e anexos.	Mês	12 meses	Competência mensal aceita do item 01, aferida por resultado e pelo Ateste do Serviço Prestado, sem faturamento unitário por comunicação.
02	Disponibilização e operação, por prazo determinado, de Plataforma de Inteligência Artificial para atendimento aos usuários, incluindo	Mês	12 meses	Pagamento por competência mensal aceita do item 02, após a entrada em produção, aferida por resultado e pelo Ateste do Serviço Prestado.

Item	Descrição	Unidade	Prazo	Critério de aceite/pagamento
	manutenção, evolução do Assistente Virtual, customização, manutenção corretiva/legal, atendimento técnico especializado e suporte 24x7.			
03	Realização de corte e religação no cavalete, com equipe, supervisão, veículos, materiais, ferramentas, EPI's, smartphones, chips e demais recursos necessários.	Mês	12 meses	Competência mensal aceita do item 03, aferida por resultado e pelo Ateste do Serviço Prestado, sem faturamento unitário por corte ou religação.

3.1.1. Os volumes de notificações, cortes e religações do Anexo II, item B.2, serão mantidos como referências de planejamento, capacidade e fiscalização, sem constituir unidades autônomas de faturamento ou garantia de demanda. A remuneração observará os três preços mensais dos itens 01 a 03, por competência efetivamente operada e recebida, após o Ateste do Serviço Prestado, devido somente após o aceite definitivo correspondente. Em caso de divergência com referência unitária preservada na memória de quantidades, prevalecerão este item, o Ateste do Serviço Prestado e a forma de pagamento do item 14.

3.1.3. Os preços mensais dos itens 01 a 03, todos os custos diretos e indiretos necessários ao cumprimento integral do objeto, inclusive capacidade operacional mínima do item 3.2.1.5.1, pessoal e encargos, coordenação, atendimento humano, dispositivos e conectividade, mobilidade, ferramentas, materiais, uniformes, identificação, EPI/EPC, plataforma, inteligência artificial, nuvem, licenças, integrações, mensageria ordinária, suporte, manutenção, segurança, contingência, transição, seguros, tributos, administração, riscos e lucro.

3.1.4. Não haverá item aberto para mensageria ou terceiros. Consumos ordinários necessários aos volumes estimados integram os preços. Necessidade extraordinária fora do escopo somente poderá ser executada após instrução e alteração formal, quando juridicamente cabível.

3.2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3.2.1. CÁLCULO DA CONTA

3.2.1.1. O cálculo das faturas permanecerá submetido às regras, parâmetros, tarifas e critérios aprovados pelo SAAE e será executado pelo software integrado aos coletores e ao sistema de leitura e emissão simultânea utilizado pela CONTRATANTE.

3.2.1.2. A CONTRATADA responderá pela atualização, manutenção, compatibilidade, segurança e correto funcionamento dos componentes sob sua responsabilidade, sem poder criar, alterar ou interpretar autonomamente regras tarifárias, cadastrais ou de faturamento.

3.2.1.3. Divergência de massa, regra, parâmetro ou resultado será bloqueada, registrada e submetida ao SAAE. Reconhecimento de débito, alteração cadastral, concessão de direito, emissão ou cancelamento de ordem e demais decisões administrativas permanecem de competência exclusiva do SAAE.

3.2.1.4. MEDIÇÃO

3.2.1.4.1. A medição contratual observará exclusivamente os três itens comerciais mensais do quadro do item 3.1, nos quais estarão incluídos todos os custos necessários à implantação e à operação, sem item ou pagamento autônomo pela implantação, utilizando os quantitativos e recursos mínimos do Anexo II como referências de capacidade e fiscalização. Abrangerá recepção e validação de dados; transmissão e reconciliação de resultados; comunicações válidas; ordens de corte, supressão, religação e restabelecimento; disponibilidade da plataforma e do atendimento; evidências; relatórios; e aplicação do Ateste do Serviço Prestado.

3.2.1.4.2. Serão medidos e pagos os itens 01 a 03 pela competência mensal efetivamente executada, evidenciada e recebida, após o aceite definitivo das fases de implantação, testes e validação, com a entrada em produção. Eventos inválidos, duplicados, não autorizados, sem prova, rejeitados ou cancelados serão registrados como não conformidades nos indicadores correspondentes e repercutirão no Ateste do Serviço Prestado, sem se converterem em faturamento unitário ou em dupla redução pelo mesmo fato.

3.2.1.5. PARA O CORTE E RELIGAÇÃO

3.2.1.5.1. A contratada organizará os meios de execução com autonomia, sem dedicação exclusiva de mão de obra e sem remuneração por posto, hora, veículo ou dispositivo. Durante toda a operação, manterá capacidade funcional mínima equivalente a:

3.2.1.5.1.1. no mínimo, três frentes de campo simultâneas, cada uma com agente de corte e religação capacitado, identificação, motocicleta modelo Cargo, smartphone com chip, ferramentas, materiais e EPI/EPC compatíveis;

3.2.1.5.1.2. no mínimo, um supervisor/fiscal de campo disponível durante toda a janela de campo, apto a acompanhar elegibilidade, segurança, qualidade, evidências, exceções e contingências, sem se confundir com o gestor ou o fiscal do contrato;

3.2.1.5.1.3. no mínimo, dois atendentes remotos para atendimento de Nível 1, acompanhamento de chamados, transbordo da inteligência artificial e eventos críticos;

3.2.1.5.1.4. no mínimo, onze smartphones com chip, sendo seis destinados aos leituristas, quatro às atividades de campo e um à reserva técnica;

3.2.1.5.1.5. no mínimo, três motocicletas modelo Cargo, com cilindrada mínima de 125 CC, potência mínima de 14,4 CV e ano de fabricação mínimo 2025; e

3.2.1.5.1.6. ferramentas de campo, materiais, uniformes, crachás, sinalização e EPI/EPC, incluindo, no mínimo, protetor solar, botina, bota PVC, óculos e protetor auricular, além dos correlatos definidos no Plano Operacional e nas normas aplicáveis.

3.2.1.5.2. A contratada poderá ajustar a composição interna de pessoas e escalas, desde que preserve os quantitativos e as especificações mínimas dos recursos, a simultaneidade, a supervisão, a capacidade de atendimento, a segurança e os níveis de serviço, sem elevação do preço contratado.

3.2.1.5.3. Os dispositivos poderão utilizar aplicativo nativo, aplicação web responsiva, PWA ou solução equivalente. É vedada exigência de marca, modelo, fabricante ou sistema operacional específico. Deverão possuir câmera, conectividade, autenticação, criptografia, gestão corporativa, inventário, bloqueio e apagamento remoto, data e hora confiáveis, geolocalização contextual e funcionamento controlado em indisponibilidade temporária de rede.

3.2.1.5.4. Os meios de mobilidade compreenderão, no mínimo, três motocicletas modelo Cargo, com cilindrada mínima de 125 CC, potência mínima de 14,4 CV e ano de fabricação mínimo 2025. Deverão estar regularizados, licenciados, seguros, adequados à rota e à carga e submetidos a manutenção preventiva e corretiva.

3.2.1.5.5. A ausência de colaborador será suprida em até 24 horas; smartphone defeituoso será coberto pela reserva técnica e substituído em até 48 horas; e a indisponibilidade de motocicleta será suprida imediatamente por unidade do mesmo padrão, de modo a preservar as três frentes simultâneas, o atendimento, a segurança e os prazos regulatórios.

3.2.1.5.5.1. Dispositivo defeituoso será coberto pela reserva técnica sem interrupção relevante e reparado ou substituído em até 48 horas.

3.2.1.5.5.2. A indisponibilidade de motocicleta será suprida, desde o início do impacto, por unidade do mesmo padrão. O reparo ou a substituição definitiva observará prazo máximo de 24 horas.

3.2.1.5.5.3. Não haverá descumprimento autônomo pelo simples tempo interno de reparo quando a contratada demonstrar que a contingência manteve integralmente capacidade, segurança e níveis de

serviço. A falta de profissional exigirá recomposição ou redistribuição imediata, sem direção de pessoal pelo SAAE.

3.2.1.5.6. Antes da entrada em produção, a contratada apresentará Plano Operacional contendo composição por função, cobertura, escalas, memória de capacidade e produtividade, simultaneidade, dispositivos e reserva, mobilidade, contingência, ferramentas, materiais, EPI/EPC, manutenção, reposição, capacitação e responsáveis.

3.2.1.5.7. O SAAE verificará a compatibilidade do Plano Operacional com os resultados, a segurança e os níveis de serviço, sem dirigir jornada, indicar empregados ou assumir a gestão dos meios. Não será exigida propriedade, aquisição ou disponibilidade material desses recursos durante a licitação; a comprovação será realizada na implantação, antes da entrada em produção.

3.2.1.5.8. A capacidade mínima não limita o dever de reforço. Volume, dispersão, sazonalidade, urgência ou nível de serviço que exijam capacidade ordinária superior serão atendidos pela contratada às suas expensas, ressalvada alteração extraordinária e formal do escopo.

3.2.1.5.9. Todos os custos integrarão os itens pagáveis e a memória da proposta, sem duplicidade. A insuficiência de dimensionamento ordinário constitui risco da contratada e não gera pagamento adicional.

3.2.2. O SAAE possui a seguinte estimativa de demanda a ser atendida pela CONTRATADA:

SERVIÇO CONTRATADO	QUANTIA MENSAL ESTIMADA
Entrega de Notificações	21.336/ano
Supressão de fornecimento de água padrão	300/mês
Religação de água padrão	300/mês

3.2.2.1. NOTA EXPLICATIVA – DA ESTIMATIVA DE NOTIFICAÇÕES: O quantitativo anual estimado para o item "Entrega de Notificações" foi calculado por projeção linear com base no Extrato de Devedores do período de 01/01/2026 a 25/05/2026, o qual registrou 8.476 ligações com faturas em atraso. Tendo em vista a indisponibilidade de relatórios retroativos devido à migração do sistema comercial da Autarquia e a identificação de inconsistências técnicas pontuais em processamento, o presente volume configura estimativa de demanda por amostragem proporcional. O quantitativo destina-se ao dimensionamento, à capacidade e à fiscalização, sem faturamento unitário por notificação.

3.2.3. DA ESPECIFICAÇÃO E DETALHAMENTO DO OBJETO — PLATAFORMA DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

3.2.3.1. Serviço de sistema informatizado para automação de mensagens via *WhatsApp*, contemplando implantação, fornecimento e manutenção mensal via SAAS (*Software com Serviço*), possibilitando a

comunicação e a gestão de filas de atendimento entre vários operadores, podendo ser utilizado para envio e recebimento de mensagens para Administração Pública.

3.2.3.2. O sistema deve estar no mesmo ambiente tecnológico e plataforma de operação, devendo ser fornecidos por um único proponente, não permitindo sublocação e disponibilizar os seguintes recursos:

3.2.3.2.1. O Serviço de Desenvolvimento e Implantação deverá:

3.2.3.2.1.1. Construir o Assistente Virtual Inteligente em ambiente com motor cognitivo em linguagem natural de código aberto e parametrizável, que permita a integração com os diversos sistemas de comunicação;

3.2.3.2.1.2. A integração da solução com sistemas “legados” ou de “*backend*” dar-se-á por meio de APIs (*Application Program Interface* – Interface de Programa Aplicativo) abertas ou *WebServices*;

3.2.3.2.1.3. Possibilitar que o Assistente Virtual Inteligente registre as manifestações, por especificidade, no respectivo Sistema, permitindo inclusive o upload de anexos, e identificação do canal utilizado *WhatsApp*. E, ainda, responda automaticamente solicitações dos cidadãos, desde que elas tenham resposta padrão cadastrada, através da análise da árvore de classificação da demanda e da análise textual da solicitação;

3.2.3.2.1.4. Integrar o Assistente Virtual Inteligente com uma ou mais plataformas cognitivas permitindo o constante aprendizado de máquina supervisionado;

3.2.3.2.1.5. Realizar a interação com o Assistente Virtual Inteligente utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo;

3.2.3.2.1.6. Apropriar do diálogo, para fins de consideração das questões levantadas durante o atendimento, de forma a manter o diálogo o mais humanizado possível;

3.2.3.2.1.7. Para tanto, correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento, garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço;

3.2.3.2.1.8. O Assistente Virtual Inteligente poderá identificar a necessidade dos usuários de maneira proativa, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação, não apenas seguindo regras de negócio previamente definidas, mas também se utilizando de ferramenta/console de gestão para supervisão de fluxos que irão possibilitar o aprendizado de máquina;

3.2.3.2.1.9. Realizar o mapeamento de fluxo de comunicação;

3.2.3.2.1.10. Realizar a hospedagem dos dados e redundância em nuvem pela CONTRATADA;

3.2.3.2.1.11. Criar e utilizar roteiros de atendimento, ferramentas de *Machine Learning* e Inteligência Artificial;

3.2.3.2.1.12. O Assistente Virtual Inteligente deve ser disponibilizar em ambiente de produção e homologação, com o devido controle de versões, devendo possuir ferramenta/console de gestão para supervisão dos respectivos ambientes.

3.2.3.2.2. A habilitação e configuração de serviço *WhatsApp Business API* tem por objetivo:

3.2.3.2.2.1. Possibilitar a realização dos atendimentos para *WhatsApp*.

3.2.3.2.3. Os Atendimentos Eletrônicos para *WhatsApp* têm por objetivo:

3.2.3.2.3.1. Possibilitar a troca de mensagens simultâneas entre a sociedade e a instituição, garantindo uma comunicação eficaz, sem a necessidade de passar por um atendimento demorado e com burocracia.

3.2.3.2.4. A prestação dos Serviços de Suporte e Manutenção deverá possibilitar:

3.2.3.2.4.1. O atendimento para reparação de falhas e/ou inconsistências detectadas nos atendimentos;

3.2.3.2.4.2. O atendimento de dúvidas, de forma a Garantir o pleno, correto e seguro funcionamento da solução e dos seus módulos ou componentes.

3.2.3.2.4.3. A Realização de manutenção evolutiva com curadoria e monitoramento do uso da ferramenta para garantir sua constante atualização:

3.2.3.2.4.4. Mapear o fluxo de comunicação;

3.2.3.2.4.5. Emitir roteiros de atendimento com ferramentas de *Machine Learning* e Inteligência Artificial.

3.2.3.2.5. Características gerais dos serviços do Assistente Virtual Inteligente da Plataforma:

3.2.3.2.5.1. Implementar solução no *WhatsApp* do SAAE, de forma automatizada, com o roteiro de perguntas e respostas, de acordo com as demandas sociais recebidas, viabilizando uma maior celeridade no atendimento do cidadão;

3.2.3.2.5.2. Realizar mapeamento de informações sobre o contexto das comunicações e pesquisa de entendimento das necessidades da Instituição;

3.2.3.2.5.3. Fornecer *Briefing* do projeto (objetivos, hipóteses, premissas, *stakeholders*);

3.2.3.2.5.4. Fornecer detalhamento das funcionalidades e parâmetros de avaliação (fluxos conversacionais, modelo gestão de dados e necessidade de integração);

3.2.3.2.5.5. Estabelecer modelos ou orientação para elaboração dos textos;

3.2.3.2.5.6. Desenvolvimento dos fluxos conversacionais;

3.2.3.2.5.7. Realizar Treinamento da inteligência para entender situações ou contextos em tempo real para direcionar um diálogo;

3.2.3.2.5.8. Proceder o Desenvolvimento de integração (API ou webservice);

3.2.3.2.5.9. Acompanhar e monitorar o uso da solução;

3.2.3.2.5.10. Realizar manutenção evolutiva dos fluxos conversacionais;

3.2.3.2.5.11. A solução deverá prover relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, com informações detalhadas sobre os atendimentos prestados aos usuários, incluindo em relação às perguntas que o Assistente não soube responder, dentre outros;

3.2.3.2.5.12. Deverá fornecer ferramenta analítica que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente para tomada de decisão, possibilitando a avaliação do desempenho da solução, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente

3.2.3.2.5.13. Realizar auditoria de utilização da solução através do rastreamento de frases mantidas dos diálogos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários;

3.2.3.2.5.14. Permitir a criação e exclusão de usuários e grupos de usuários, que poderão ser atribuídos a diversos níveis hierárquicos com diferentes permissões e níveis de acesso aos painéis de gestão da Plataforma de *Chatbot*;

3.2.3.2.5.15. Garantir que todas as mensagens trocadas nos diálogos dos canais de comunicação são sigilosas, devendo ser criptografadas de ponta a ponta;

3.2.3.2.5.16. Garantir o funcionamento em nuvem;

3.2.3.2.5.17. Disponibilizar ferramenta/console de administração para acompanhar a realização detalhada dos atendimentos com o histórico mensal, sem que haja a persistência do conteúdo das mensagens trocadas, permitida a manutenção de frases com a devida supressão de dados sensíveis (nome, documentos, endereços dentre outros), para fins de associação à intenção de diálogo utilizados na definição do modelo de aprendizagem.

3.3. DA ESPECIFICAÇÃO E DETALHAMENTO DO OBJETO — PLATAFORMA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

3.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar para todos os usuários de computadores e/ou equipamentos de informática a solução completa para o atendimento aos munícipes, registrando as solicitações e/ou atendimentos, as manutenções realizadas e ainda oferecer recursos para o gerenciamento e acompanhamento de todas as operações realizadas, através de uma Central de Atendimento Digital, com mão de obra qualificada;

3.3.2. A Plataforma deverá ser 100% via web, permitindo o seu acesso de qualquer localidade;

3.3.3. Deverá ter integração com API (*WhatsApp, Messenger, SMS, Facebook, etc.*) dentro de uma mesma plataforma multicanal e qualquer canal que possua API aberta, montado em uma estrutura inteligente a fim de criar controle/gestão de toda a comunicação e aumentar a eficiência dos atendimentos, visando comodidade ao cliente;

3.3.4. Deverá estar totalmente integrado ao *software* da contratada, o que possibilitará o atendimento de forma híbrida, ou seja, atendimentos humanizados e automatizados e que realize a comunicação com os clientes diretamente de uma interface centralizada no módulo de atendimento;

3.3.5. O SAAE irá liberar a API com o sistema comercial e a CONTRATADA deverá integrar e gerar automaticamente o envio da segunda via do Boleto através do CHATBOT retornando o PDF para o cliente realizar o pagamento da fatura em aberto e relatório de débitos totais, entre outros;

3.3.6. O sistema deve:

3.3.6.1. Permitir o cadastro e gerenciamento dos usuários do sistema de forma única e centralizada:

3.3.6.2. Permitir que na tela de login, o usuário possa realizar o acesso a plataforma, cadastro de uma nova conta e o inserir uma nova senha;

3.3.6.3. Realizar autenticação de *Login* em duas etapas;

3.3.6.4. Permitir o registro dos dados no cadastro: nome de usuário, cpf, rg, telefone, data de nascimento, *e-mail*, nome *login*, cidade, departamento, início e final de expediente;

3.3.6.5. Permitir que apenas usuários com domínio do órgão possa realizar o cadastro de uma nova conta;

3.3.6.6. Permitir o envio de mensagens para um usuário com o domínio do órgão já cadastrado na plataforma;

3.3.6.7. Permitir que ao realizar o cadastro o usuário com o domínio do órgão, receba um e-mail para validar e ativar o acesso a plataforma;

3.3.6.8. Permitir definir os níveis de usuário por: Administrador, usuário de cadastro, operador de chamado, chamados de terceiros;

3.3.6.9. Permitir a visualização de usuários ativos e bloqueados;

3.3.6.10. Permitir a edição dos usuários cadastrados, desbloquear e bloquear usuários inativos;

3.3.6.11. Permitir a exportação dos dados de cadastro para os seguintes formatos: XLS, XLSX, PDF, CSV e XML;

3.3.7. Permitir a abertura de chamado via tela inicial da plataforma, com as seguintes funções:

3.3.7.1. Permitir a inclusão do motivo do chamado e a descrição do problema;

3.3.7.2. Permitir a inclusão da origem do chamado aberto, por e-mail, telefone ou pessoalmente, indicando um usuário solicitante;

3.3.7.3. Possuir uma tela de ativação dos chamados com os dados de abertura do chamado, assim como: data, solicitante, telefone, motivo e departamento;

3.3.7.4. Permitir a visualização do chamado através do ambiente do *Google Maps* em formato de mapa externo e interno, para facilitar e identificar a localização exata de onde está vindo as solicitações e por qual usuário foi solicitado;

3.3.7.5. Permitir que na tela de ativação o usuário possa realizar a tramitação do chamado;

3.3.7.6. Possuir na tramitação do chamados as informações de: id do chamado, origem do chamado, status do chamado, motivo do chamado e detalhes do chamado;

3.3.7.7. Permitir o envio instantâneo de mensagens para o usuário solicitante;

3.3.7.8. Permitir a atribuição instantânea do chamado;

3.3.7.9. Permitir a alteração do status do chamado;

3.3.7.10. Permitir que ao concluir um chamado a plataforma envie um e-mail para o solicitante, para que ele confirme a execução do atendimento ao serviço solicitado.

3.3.8. Permitir a criação do Catálogo de Serviços em atendimento a Lei 13.460/2017, com as seguintes funcionalidades:

3.3.8.1. Permitir cadastrar as categorias relacionadas aos serviços;

3.3.8.2. Permitir cadastrar os diferentes níveis relacionados aos serviços;

3.3.8.3. Permitir cadastrar as prioridades de atendimentos relacionados aos serviços;

3.3.8.4. Permitir cadastrar os diferentes tipos de serviços;

3.3.8.5. Permitir cadastrar a descrição do serviço para que o solicitante possa fazer o devido entendimento no ato da abertura da solicitação;

3.3.8.6. Possibilitar ativar ou inativar um serviço cadastrado;

- 3.3.8.7.** Permitir selecionar a categoria, nível, prioridade, tipo cadastrados de um serviço;
 - 3.3.8.8.** Permitir a inserção de imagem para representação gráfica do serviço;
 - 3.3.8.9.** Permitir a sincronização do serviço à aplicativo(s) fornecidos pela plataforma;
 - 3.3.8.10.** Permitir a opção de integração de um serviço junto ao sistema da CONTRATANTE;
 - 3.3.8.11.** Possibilitar selecionar se o serviço é automatizado ou de atendimento humano;
 - 3.3.8.12.** Permitir informar se o serviço será disponibilizado ao atendimento do público ou somente interno;
 - 3.3.8.13.** Permitir cadastrar um responsável pela aprovação do serviço.
- 3.3.9.** Permitir a criação e parametrização dos Acordos de Níveis de Serviços (sla's), com as seguintes funcionalidades:
- 3.3.9.1.** Permitir cadastrar as diferentes matrizes de Impacto/Urgência/Criticidade;
 - 3.3.9.2.** Permitir cadastrar o tempo de atendimento padrão (SLA) para os serviços que não possuírem tempo de atendimento (SLA) cadastrado, informando o tempo resposta, tempo de conclusão que serão parametrizados;
 - 3.3.9.3.** Permitir definir o tempo de atendimento (SLA) por serviço cadastrado de acordo com a matriz cadastrada;
 - 3.3.9.4.** Permitir cadastrar o expediente para cálculo do tempo de atendimento (SLA) dos serviços cadastrados;
 - 3.3.9.5.** Permitir cadastrar os feriados Federais/Estaduais/Municipais para cálculo do tempo de atendimento (SLA) dos serviços cadastrados.
- 3.3.10.** Permitir que as configurações da automação do *CHATBOT* junto ao sistema da CONTRATANTE ele possa interagir com os clientes e fornecer as informações assim como programadas:
- 3.3.10.1.** O envio de Informações sobre falta de água;
 - 3.3.10.2.** O envio de endereços de postos e horários de atendimento;
 - 3.3.10.3.** Opção para instruções de novos pedidos de ligação de água;
 - 3.3.10.4.** Opção para envio de Faturas pendentes com valores e data de vencimento e previsão de corte;

3.3.10.5. Identificar automaticamente clientes que estão ligando de regiões com problemas de abastecimento pontuais, sendo que nesse caso o sistema obtém as informações de forma direta no banco de dados;

3.3.10.6. Deverá permitir o envio, em formato texto ou Imagem, notificações de débitos e campanhas preventivas via *WhatsApp* nos formatos .PDF, .JPG e .BMP, com agendamento periódico dos envios;

3.3.10.7. O Sistema deverá permitir cadastros de diferentes tipos de cobranças, além de possuir campos para parametrização de texto pré-definido que será disparado, e possibilitar Ativar ou Inativar este cadastro quando necessário;

3.3.10.8. Permitir extrair relatório de mensagens agendadas e enviadas filtrando data inicial e data final;

3.3.10.9. Permitir extrair relatório de mensagens agendadas e enviadas em formato .XLS, .XLSX, .PDF, .CSV e .XML.

3.3.11. Permitir a parametrização do *CHATBOT WhatsApp* para atendimento aos clientes, devendo:

3.3.11.1. Permitir parametrizar o fluxo de atendimento via Menu e Submenu que será automaticamente exibido ao solicitante;

3.3.11.2. Permitir parametrizar os requisitos solicitados para efetuar o atendimento;

3.3.11.3. Permitir cadastrar mensagem de “Bem Vindo” assim como demais mensagens iniciais;

3.3.11.4. Permitir cadastrar mensagem final de atendimento, mensagem de inatividade, mensagem indevida de áudio, mensagem de solicitação aberta;

3.3.11.5. Permitir alterar ou excluir um submenu cadastrado;

3.3.11.6. Permitir definir a sequência no fluxo de mensagem de retorno e submenus exibidos;

3.3.11.7. Permitir cadastro de requisitos com valor predefinido no fluxo de atendimento;

3.3.11.8. Permitir definir a quantidade de caracteres de um campo de informações requisitadas para o atendimento;

3.3.11.9. Permitir selecionar se o campo de requisitos para atendimento será preenchido com texto ou números;

3.3.11.10. Permitir o envio de imagens no formato .JPG, .BMP e .PNG para facilitar a interação do solicitante;

3.3.11.11. Deverá disponibilizar manutenção mensal referente ao módulo e o envio de *WhatsApp* com atualizações periódicas, de acordo com seu plano de evolução do produto, garantindo e suporte técnico completo;

3.3.11.12. Permitir o cadastro de palavras chave com o intuito de impedir respostas de cunho impróprio;

3.3.11.13. Permitir parametrizar horário de expediente para controle de atendimentos.

3.3.12. Permitir o envio de notificações do tipo *Short Message Service* (SMS) aos usuários cadastrados:

3.3.12.1. Permitir selecionar o número de telefone cadastrado para envio;

3.3.12.2. Permitir selecionar departamentos para envio;

3.3.12.3. Permitir selecionar o envio para todos os usuários, ativos ou usuários inativos;

3.3.12.4. Permitir digitar o texto desejado para envio;

3.3.12.5. Permitir extrair um relatório de mensagens SMS enviadas filtrando a data inicial e data final;

3.3.12.6. Permitir extrair um relatório com o saldo atual de crédito para uso do sistema SMS.

3.3.13. Permitir uso de marcação de ponto digital via plataforma ou aplicativo aos colaboradores:

3.3.13.1. Permitir gerar folha de ponto selecionando Data Início e Data Final;

3.3.13.2. Permitir gerar folha de ponto filtrando colaboradores Ativos e Inativos;

3.3.13.3. Permitir gerar folha de ponto filtrando colaborador por nome;

3.3.13.4. Permitir gerar folha de ponto em formato predefinido incluído informações da entidade e com possibilidade de impressão e exportar;

3.3.13.5. Permitir gerar folha de ponto em tela para ajustes pontuais filtrando Data Inicial e Data Final, juntamente com o colaborador;

3.3.13.6. Permitir a correção de marcações de ponto filtrando Data Inicial e Data Final, juntamente com o nome do colaborador;

3.3.13.7. Permitir a inserção de marcações manuais de ponto filtrando Data Inicial e Data Final, juntamente com o nome do colaborador;

3.3.13.8. Permitir a inclusão de justificativas predefinidas de ausência de colaborador informando a Data do ocorrido;

3.3.13.9. Permitir o cadastro de feriados que abone as ausências do colaborador sem a necessidade de intervenção manual;

3.3.13.10. Permitir o cadastro de colaboradores com os campos obrigatórios: Nome do Colaborador, Número do crachá, Turno de Trabalho, CPF, RG, Função;

3.3.13.11. Permitir o cadastro de justificativas para ausência do colaborador;

3.3.13.12. Permitir o cadastro da localidade permitida para marcação do ponto com base na latitude e longitude juntamente com o raio em metros permitido;

3.3.13.13. Permitir o cadastro de turnos de trabalho dos colaboradores contendo os dias da semana trabalhado e horário de entrada, pausa, retorno e saída definidos;

3.3.13.14. Permitir o cadastro da empresa beneficiada com os campos obrigatórios: Empresa, CNPJ, Ramo de Atividade, Endereço, Número, Bairro, Cidade, UF;

3.3.13.15. Permitir o cadastro de tolerância, em minutos, para configurar ausência do colaborador.

3.3.14. Permitir a elaboração de pesquisa de satisfação dos serviços entregues pelo SAAE, com as seguintes funcionalidades:

3.3.14.1. Permitir criar as perguntas e parametrizar as respostas que serão respondidas pelos munícipes;

3.3.14.2. Permitir a configuração do tipo do campo de resposta, como: CPF, telefone, seleção, texto curto, texto longo, número;

3.3.14.3. Permitir o envio de um link com as perguntas para o WhatsApp do munícipe para que seja respondido a pesquisa de satisfação dos serviços;

3.3.14.4. Permitir que as coletas possam ser realizadas por agentes contratados do SAAE, e as pesquisas sejam feitas presencialmente;

3.3.14.5. Permitir a alteração do status de uma pesquisa;

3.3.14.6. Permitir vincular usuários que irão realizar as coletas de forma presencial;

3.3.14.7. Permitir vincular usuários que terão acesso aos gráficos da pesquisa;

3.3.14.8. Permitir gerar os gráficos de forma online;

3.3.14.9. Permitir realizar o filtro das respostas com cruzamentos com mais de uma resposta e pergunta.

3.3.15. Possibilitar a utilização de um aplicativo desenvolvido para Android e IOS e estar disponível para download diretamente nas lojas oficiais da Apple Store e Google Play, o aplicativo deverá possuir as

seguintes funcionalidades:

- 3.3.15.1.** Permitir que o usuário com um login integrado ao domínio possa ter o acesso;
- 3.3.15.2.** Possibilitar que ao logar, tenha a opção de solicitação de ajuda;
- 3.3.15.3.** Possibilitar que após o acesso ele possa selecionar o motivo do qual precisa de ajuda;
- 3.3.15.4.** Permitir o envio de fotos através do aplicativo;
- 3.3.15.5.** Permitir o envio de detalhes através do aplicativo;
- 3.3.15.6.** Permitir alterar a logomarca/brasão exibida no aplicativo;
- 3.3.15.7.** Permitir gerar a solicitação para o painel principal do órgão.
- 3.3.16.** Permitir o cadastro de empresas dentro da plataforma, a fim de trazer mais segurança aos níveis de acesso dos usuários:
 - 3.3.16.1.** Possibilitar o cadastro do nome da empresa;
 - 3.3.16.2.** Possibilitar a edição do nome da empresa;
 - 3.3.16.3.** Possibilitar a alteração do status da empresa para ativo e inativo;
 - 3.3.16.4.** Possibilitar a inclusão do domínio do órgão vinculado e integrando com o acesso do usuário com ao da empresa;
 - 3.3.16.5.** Possibilitar o cadastro de coordenadas, longitude e latitude, da localidade.
- 3.3.17.** Permitir o Upload de vídeos informativos para usuários da plataforma, os vídeos deveram ser apresentados em modo carrossel na Home do usuário, os vídeos devem possuir formato .MP4, .AVI, .MOV e .WMV:
 - 3.3.17.1.** Possibilitar o cadastro do nome dos vídeos;
 - 3.3.17.2.** Possibilitar a edição do nome do vídeo;
 - 3.3.17.3.** Possibilitar a alteração do status do vídeo para ativo e inativo;
- 3.3.18.** Plataforma devera possuir relatório de solicitação de chamados por usuário;
- 3.3.19.** Plataforma devera possuir relatório de solicitação de chamados por departamento;
- 3.3.20.** Plataforma devera possuir relatório de solicitação de chamados por tipo de atendimento;

3.3.21. Possuir relatório de disparo de cobranças agendadas ou imediatas com os seguintes campos: Data, Nome, Número enviado, Cobrança realizada.

3.3.22. Possuir um ambiente de gráficos com informações sobre as modalidades de atendimento e os atendimentos por tipo de solicitação, assim como atendimentos por dia, semana, mês, atendimentos por responsável.

3.3.23. Possuir funcionalidade de rastreamento de colaboradores externos:

3.3.23.1. A plataforma deve permitir o cadastro de rota, informando o nome e detalhes que serão apresentados no MAPA INTEGRADO;

3.3.23.2. A plataforma deve permitir a inclusão de pontos de paradas através de cliques no MAPA INTEGRADO;

3.3.23.3. A plataforma deve permitir inativar uma rota cadastrada;

3.3.23.4. A plataforma deve permitir localizar uma rota cadastrada através de campo de busca;

3.3.23.5. A plataforma deve permitir o rastreamento, em tempo real, do colaborador/motorista através de um MAPA INTEGRADO e exibir a localização através de ícone;

3.3.23.6. A plataforma deve permitir cadastrar colaborador/motoristas;

3.3.23.7. O aplicativo deve permitir que o colaborador/motorista selecione a rota que deseja iniciar o trajeto;

3.3.23.8. O aplicativo deve permitir que o colaborador/motorista encerre o trajeto que está executando;

3.3.23.9. O aplicativo deve funcionar em segundo plano sem interromper o trajeto;

3.3.24. Possuir Dashboard em tela inicial com as informações:

3.3.24.1. Quantidade total de chamados;

3.3.24.2. Quantidade total de chamados concluídos;

3.3.24.3. Quantidade de chamados por dia;

3.3.24.4. Quantidade de chamados concluídos por dia;

3.3.24.5. Quantidade de chamados pendentes por dia;

3.3.24.6. Quantidade de chamados por mês;

3.3.24.7. Quantidade de chamados concluídos por mês;

3.3.24.8. Quantidade de chamados pendentes por mês;

3.3.24.9. Quantidade de chamados aberto por hora;

3.3.24.10. Informar graficamente total de chamados abertos e resolvidos;

3.3.24.11. Informar graficamente top 5 serviços mais solicitados;

3.3.24.12. Informar graficamente os top 5 departamentos mais solicitantes.

3.3.25. Possuir três níveis de painéis: Supervisor, Atendente e Usuário, na forma descrita no ETP.

3.3.25.1. Supervisor deve permitir acesso irrestrito a todas as funcionalidades, com permissão para realizar o cadastramento de outros operadores, níveis de acesso, cadastro de setores, customização de chatbot, definição de feriados, elaboração de fluxogramas e gerenciamento do autoatendimento e demais configurações, bem como permitir gerenciar os atendentes sob sua responsabilidade e realizar configuração de eventuais suspensões temporárias de atendimento, fazer o encaminhamento para outro atendente ou mesmo assumir o atendimento;

3.3.25.2. Atendente deve permitir realizar o atendimento online no setor em que estiver atribuído, dentro do expediente configurado;

3.3.25.3. usuário é a entrada para solicitações na plataforma.

3.3.26. Permitir a geração de relatórios da seguinte forma:

3.3.26.1. Relatório de atendimento realizados, com informação tempo de atendimento, horário de início e operador/setor responsável, com filtro de setor, atendentes, celular do cidadão, nome do contato e protocolo.

3.3.26.2. Relatório com indicador NPS dos atendimentos avaliados.

3.3.26.3. Relatório com média de notas atribuídas por setor e operador.

3.3.26.4. Relatório de solicitações de atendimento perdidos, caso o mesmo não ocorra dentro de um determinado prazo.

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

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

3.3.26.7. Relatório de contatos bloqueados pela plataforma.

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

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

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

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

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

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

3.4. CENTRAL DE ATENDIMENTO E CHAMADO TÉCNICO

3.4.1. A CONTRATADA deverá manter uma central de serviços para a abertura de chamados técnicos com no mínimo 02 (dois) atendentes remotos devidamente treinados para utilização do sistema e atendimento ao público. A abertura dos chamados deverá ser realizada por meio de plataforma própria ou número de telefone de chamada local, e-mail corporativo ou ainda na página do site da CONTRATADA;

3.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe em todo o horário de acompanhando os chamados abertos através da plataforma;

3.4.3. Todos os atendimentos realizados pela CONTRATADA será de Nível 1 e todos os chamados de Nível 2 e Nível 3, serão encaminhados para a CONTRATANTE;

3.4.4. Os horários de atendimentos deverão ser das 08:00 às 17:00 de segunda a sexta-feira.

3.4.5. Os incidentes e as solicitações serão classificados de acordo com o impacto efetivamente observado:

3.4.5.1. Os níveis mínimos de serviço esperados para esta contratação, bem como para os atendimentos aos incidentes/eventos associados estão indicados a seguir:

3.4.5.1.1. Severidade das medidas para o indicador (prazo de resolução):

3.4.5.1.1.1. Emergencial: 6 horas;

3.4.5.1.1.2. Grave: 8 horas;

3.4.5.1.1.3. Pedido de Informação: 24 horas.

3.4.5.2. Sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a CONTRATANTE, abstendo-se de divulgá-los a terceiros, sob qualquer pretexto, a menos que prévia e formalmente autorizada pela SAAE;

3.4.5.3. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto;

3.4.5.4. Responsabilizar-se, na forma do Contrato, pela qualidade dos serviços executados, em conformidade com as especificações do Termo de Referência, com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, e demais normas técnicas pertinentes, a ser atestada pelo setor da CONTRATANTE.

3.4.5.5. A classificação da severidade dos incidentes/eventos será determinada pela CONTRATANTE, respeitando-se as definições a seguir:

3.4.5.5.1. Emergencial: São consideradas como “Emergência” todas as falhas cujas consequências tenham impactos negativos, gerando indisponibilidade sobre o serviço e o tráfego e/ou recursos. São situações que exijam atenção imediata. Exemplo: situação de indisponibilidade total do serviço, funcionamento intermitente ou parcial, que possa levar à interrupção intermitente, parcial ou total de serviços ou perda de tráfego.

3.4.5.5.2. Grave: Problemas que não prejudicam significativamente o funcionamento dos sistemas/serviços do equipamento. São problemas sérios ou perturbações, que afetam uma área específica ou determinada funcionalidade do serviço. Exemplo: perda de redundância, degradação de desempenho e perda de funcionalidades.

3.4.5.5.3. Pedido de Informação: Solicitação de informações sobre os serviços prestados, possíveis configurações ou usos, que não gerem interrupções, nem indisponibilidade de determinada área ou uma funcionalidade específica.

3.4.5.5.4. Um chamado classificado de acordo com essas severidades não pode ser reclassificado à medida que é resolvido em outra. A severidade deve levar em conta o fator que foi usado na sua abertura e seguir esse mesmo critério até a sua completa solução.

3.4.5.5.5. Os atendimentos aos chamados podem ocorrer remotamente.

3.4.5.5.6. Atendimentos remotos não resolvidos, dentro do prazo estabelecido, devem ser continuados até que sejam solucionados.

3.5. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

3.5.1. A aferição do desempenho da CONTRATADA para fins de faturamento e pagamento dar-se-á mensalmente por meio do **Ateste do Serviço Prestado** emitido pela **Gestão Contratual** do SAAE Amparo.

3.5.2. A remuneração das parcelas mensais relativas aos Itens 01, 02 e 03 da Planilha de Preços observará o cumprimento global das obrigações contratuais verificado no período de competência.

3.5.3. Para a emissão do **Ateste de Conformidade Mensal**, a **Gestão Contratual**, subsidiada pelos relatórios da Fiscalização do SAAE, avaliará os seguintes critérios objetivos:

3.5.3.1. Disponibilidade da Solução Digital: Manutenção do sistema e do atendimento automatizado por Inteligência Artificial operando de forma contínua, garantindo a integração de dados.

3.5.3.2. Prontidão Operacional de Campo: Disponibilidade diária da estrutura mínima obrigatória exigida, composta por no mínimo 3 (três) frentes de campo ativas (com motocicletas ano 2025, smartphones, ferramentas e Equipamentos de Proteção Individual) e 1 (um) supervisor.

3.5.3.3. Cumprimento de Prazos Críticos: Execução das ordens de religação de água dentro dos prazos máximos tolerados de até 12 (doze) horas para suspensão indevida e até 24 (vinte e quatro) horas para suspensão regular.

3.5.3.4. Ausência de Infrações Graves: Inexistência de suspensões do fornecimento de água efetuadas em dias proibidos, compreendendo sextas-feiras, sábados, domingos, feriados e vésperas de feriado.

3.5.4. Ao final de cada mês, a CONTRATADA deverá emitir e apresentar o **Relatório Mensal de Prestação de Contas**, contendo o consolidado das notificações enviadas, atendimentos digitais ou humanos realizados e ordens de campo executadas, devidamente instruídas com as respectivas coordenadas geográficas e registros fotográficos.

3.5.5. Após a entrega do relatório pela CONTRATADA, a **Gestão Contratual** procederá à validação dos dados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis para a emissão do **Termo de Ateste de Serviços**:

3.5.5.1. Serviços Conformes (Ateste Integral): Constatada a regularidade total na execução do objeto, o pagamento será liberado pelo valor integral da respectiva competência mensal.

3.5.5.2. Serviços Parcialmente Conformes (Ateste com Glosa Direta): Identificadas falhas operacionais ou descumprimentos de prazos, a **Gestão Contratual** aplicará glosas contratuais diretamente no valor a ser faturado na referida nota fiscal, conforme os seguintes parâmetros:

Ocorrência Identificada na Competência	Impacto no Faturamento Mensal (Desconto Direto)
Descumprimento da Estrutura Mínima: Ausência de alguma frente de campo ou supervisor em dia de janela de trabalho.	Glosa de 1% do valor da mensalidade do lote por dia de descumprimento.

Ocorrência Identificada na Competência	Impacto no Faturamento Mensal (Desconto Direto)
Execução de Corte em Dia Proibido: Suspensão iniciada em sextas, sábados, domingos, feriados ou vésperas.	Glosa de 2% do valor da mensalidade do lote por corte irregular identificado.
Estouro no Prazo de Religação: Atraso no cumprimento dos prazos regulamentares de 12h, 24h ou 72h.	Glosa de 0,5% do valor da mensalidade do lote por ordem de serviço atrasada.
Interrupção da Plataforma Digital (IA): Indisponibilidade do sistema de atendimento por período superior a 4 horas contínuas.	Glosa de 1% do valor da mensalidade do lote por ocorrência.

3.5.6. A aplicação de glosas diretas com base no ateste emitido pela **Gestão Contratual** não impede o SAAE Amparo de aplicar as demais sanções administrativas previstas em lei e no instrumento contratual, nem de declarar a rescisão do ajuste em caso de reiterada inexecução parcial do objeto.

3.6. CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO

3.6.1. O SAAE definirá os perfis e a quantidade estimada de participantes. O plano de capacitação deverá indicar objetivos, conteúdo, carga horária, formato, número de sessões ou turmas, pré-requisitos, ambiente, instrutores, materiais editáveis e reutilizáveis pelo SAAE, lista de presença, avaliação de aprendizagem, atendimento de dúvidas e critérios de aceite.

3.6.2. A contratada deverá atualizar os materiais e realizar orientação complementar quando mudança relevante, correção ou atualização legal alterar a forma de utilização da solução.

3.7. RECURSOS HUMANOS

3.7.1. A CONTRATADA deverá dimensionar sua equipe técnica de forma a assegurar a perfeita execução do objeto, mantendo, no patamar mínimo operacional, 03 (três) agentes de corte e religação, 01 (um) supervisor/fiscal de campo e 02 (dois) atendentes remotos. A equipe disponibilizada deverá suprir integralmente as demandas da CONTRATANTE, garantindo o cumprimento tempestivo das Ordens de Serviço (O.S.) e dos chamados abertos via sistema, observando-se rigorosamente o cronograma de atividades comerciais e as diretrizes fixadas neste Termo de Referência.

3.7.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar veículos adequados para o deslocamento de pessoal e

manter fiscais/supervisores em quantidade suficiente para assegurar a qualidade dos serviços.

3.7.3. Caso surjam dúvidas ou reclamações sobre a execução dos serviços, os agentes da CONTRATADA deverão orientar os clientes a entrarem em contato com o SAAE pelo sistema de atendimento da Plataforma de Inteligência Artificial, para os devidos esclarecimentos.

3.7.4. A CONTRATADA será responsável pelo treinamento de seus funcionários, que deverá ser realizado até 05 (cinco) dias antes do início da prestação dos serviços.

3.7.5. O pagamento dos salários dos funcionários deverá ser efetuado pontualmente, conforme a legislação vigente. O descumprimento dessa obrigação implicará na aplicação de penalidades conforme estabelecido no contrato de prestação de serviços.

3.8. MEDIDAS DE SEGURANÇA E ROTINAS DE TRABALHO

3.8.1. A CONTRATADA fornecerá e fiscalizará o uso de ferramentas de campo, materiais, uniformes, crachás, identificação, sinalização e EPI/EPC, incluindo, no mínimo, protetor solar, botina, bota PVC, óculos e protetor auricular, sem prejuízo dos itens definidos no Plano Operacional, no PGR, nas normas aplicáveis e na avaliação concreta de risco, mantendo reposição e treinamento documentados.

3.8.2. Todos os meios de mobilidade deverão estar regularizados, seguros e mantidos. A atividade será interrompida e escalada diante de divergência de identidade, ausência de pressuposto, risco à segurança, condição de vulnerabilidade, resistência ou impedimento não previsto.

4. SEGURANÇA DOS DADOS

4.1. O SAAE atuará como controlador dos tratamentos de dados pessoais realizados para a prestação do serviço público. A contratada atuará como operadora quanto às operações executadas em nome e segundo instruções documentadas do SAAE. Eventual tratamento realizado pela contratada como controladora autônoma, para cumprimento de obrigação legal própria, deverá ser estritamente delimitado, documentado e separado das finalidades contratuais.

4.2. Antes da entrada em produção, a contratada apresentará inventário de tratamento contendo categorias de dados e titulares, finalidades, bases e instruções do controlador, sistemas, integrações, perfis de acesso, suboperadores, locais de armazenamento, transferências, retenção, descarte, medidas de segurança e responsáveis.

4.3. O uso de suboperador dependerá de autorização prévia do SAAE, identificação nos autos, obrigações equivalentes de privacidade, segurança, sigilo, auditoria, continuidade, incidente, devolução e eliminação. A contratada permanecerá integralmente responsável pelos atos do suboperador.

4.4. É vedado utilizar dados, conteúdos, conversas ou evidências para publicidade, enriquecimento de perfil, finalidade própria, treinamento ou aperfeiçoamento de modelo geral ou externo, salvo autorização legal e instrução formal e específica do controlador.

4.5. A solução de inteligência artificial utilizará base de conhecimento aprovada, registrará o fluxo e a versão do conteúdo, indicará incerteza quando aplicável e transferirá o atendimento a pessoa natural. Não poderá reconhecer dívida, conceder ou negar direito, autorizar corte, impedir religação, alterar cadastro, negociar obrigação ou produzir decisão administrativa autônoma.

4.6. A contratada manterá controles de identidade e acesso, menor privilégio, segregação de funções, autenticação reforçada para perfis críticos, criptografia em trânsito e repouso, registros de auditoria, gestão de vulnerabilidades, cópias de segurança, restauração testada, continuidade, monitoramento e proteção dos dispositivos móveis.

4.7. Qualquer suspeita ou confirmação de incidente de segurança ou privacidade que possa afetar dados, serviços, continuidade ou direitos será comunicada pela contratada ao SAAE sem demora injustificada e, em qualquer caso, em até duas horas da ciência, por canal disponível 24 horas por dia, sete dias por semana. O prazo contratual tem por finalidade permitir análise, contenção e cumprimento tempestivo das obrigações do controlador.

4.8. A comunicação inicial conterá, na medida disponível: data e hora de detecção e ocorrência estimada; sistemas e serviços afetados; natureza do evento; categorias e volume aproximado de dados e titulares; medidas de contenção; riscos; evidências preservadas; responsável técnico; suboperadores envolvidos; e próximos passos. Informações indisponíveis serão complementadas continuamente, sem retardar o alerta inicial.

4.9. A contratada preservará logs e evidências; cooperará com investigação, avaliação de risco e dano; executará contenção, erradicação, recuperação e prevenção; e fornecerá, sem demora, todos os elementos necessários às comunicações legais. A decisão de comunicar a ANPD e os titulares compete ao SAAE como controlador, observados os prazos legais. A contratada não se manifestará em nome do SAAE perante titulares, imprensa ou autoridade sem instrução formal, ressalvada obrigação legal própria.

4.10. Encerrada a finalidade ou o contrato, a contratada devolverá os dados e documentos nos formatos definidos, apoiará a transição e eliminará as cópias remanescentes após autorização do SAAE, ressalvadas retenções legais, apresentando declaração e evidências de descarte.

5. EXIGÊNCIAS E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

5.1 CONDIÇÕES PARA EMISSÃO DA ORDEM DE INÍCIO

5.1.1. A emissão da Ordem de Serviço por parte da Gestão Contratual do SAAE Amparo constitui ato indispensável para o início da execução contratual, autorizando expressamente a CONTRATADA a iniciar a mobilização de suas equipes, sistemas e infraestrutura.

5.1.2. A partir da data de emissão e recebimento da Ordem de Serviço, a CONTRATADA terá o prazo improrrogável de até 30 (trinta) dias para concluir as etapas obrigatórias de estruturação dos trabalhos, divididas estritamente nos seguintes pontos:

5.1.2.1. IMPLANTAÇÃO: Mobilização da estrutura operacional de campo, incluindo equipes, veículos e equipamentos, acompanhada da parametrização inicial da plataforma tecnológica e do atendimento automatizado por Inteligência Artificial.

5.1.2.2. TESTES: Realização de ensaios simulados de envio e recebimento de notificações, triagem automatizada de demandas e acionamento georreferenciado das equipes de campo, garantindo o alinhamento de dados e a estabilidade técnica.

5.1.2.3. VALIDAÇÃO: Homologação e aceite formal por parte da Gestão Contratual dos resultados obtidos nos testes, confirmando a estabilidade da solução tecnológica e a prontidão das equipes de campo para o início efetivo da prestação regular dos serviços.

5.1.3. Como condição para o desenvolvimento regular da fase de implantação e emissão da Ordem de Serviço, deverão ser atendidos os seguintes requisitos adicionais:

5.1.3.1. Indicação do Preposto: Apresentação formal, por parte da CONTRATADA, da indicação do preposto titular e de seu respectivo substituto legal, acompanhada de todos os contatos ordinários (comerciais) e canais de acionamento para situações de urgência.

5.1.3.2. Disponibilização de Dados pelo SAAE: Entrega, por parte do SAAE Amparo, dos documentos e informações mínimas existentes necessárias para o início da parametrização e integração, incluindo contatos técnicos das equipes internas, credenciais e procedimentos de acesso, regras institucionais vigentes e massa de dados sintética ou anonimizada disponível.

5.1.4. Qualquer dependência, omissão ou indisponibilidade sob responsabilidade exclusiva do SAAE Amparo que venha a impedir diretamente a execução de atividade inserida no caminho crítico do cronograma de implantação deverá ser formalmente registrada pela CONTRATADA.

5.1.4.1. O registro mencionado no *caput* deverá ser instruído obrigatoriamente com evidências materiais do impedimento, demonstração técnica do impacto gerado, indicação das medidas de mitigação adotadas e proposta de reprogramação de prazos.

5.1.4.2. O eventual efeito dilatório no cronograma limitar-se-á estritamente à parcela da atividade que foi efetivamente impedida, ficando sua eficácia dependente de decisão formal e expressa do Gestor do Contrato.

5.1.4.3. Fica terminantemente vedada a concessão de prorrogação automática de prazos ou a exoneração da CONTRATADA quanto ao cumprimento de obrigações contratuais que não tenham sido diretamente afetadas pelo impedimento registrado.

5.1.5. O descumprimento do prazo global de até 30 (trinta) dias para a conclusão das fases de implantação, testes e validação, por culpa exclusiva da CONTRATADA, ensejará a aplicação das penalidades contratuais cabíveis por atraso no desenvolvimento dos trabalhos.

6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.1. Comprovação da capacidade para executar atividade compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, mediante a apresentação de ATESTADO(S) emitido(s) em nome do licitante por pessoa jurídica de direito público ou privado, atestando a realização satisfatória de serviços iguais ou similares ao objeto licitado.

6.2. Apresentação de Certidão de Registro de Pessoa Física junto ao CREA (Conselho Regional de Engenharia e Agronomia) ou ao CRA (Conselho Regional de Administração), válida na data da apresentação da proposta, comprovando o regular registro ou inscrição do profissional indicado como responsável técnico pela execução dos serviços perante o respectivo conselho profissional competente.

6.3. Os profissionais indicados deverão integrar o quadro permanente da licitante, na condição de empregado, prestador de serviços, sócio, diretor ou proprietário, condição que deverá ser comprovada mediante apresentação de Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, contrato de prestação de serviços, ou cópia do estatuto ou contrato social da empresa, acompanhada de sua última alteração contratual, conforme o caso.

6.4. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

6.5. As empresas participantes deverão apresentar comprovação de registro do software junto ao INPI – Instituto Nacional da Propriedade Industrial, como forma de demonstrar a titularidade, autoria e regularidade da solução tecnológica ofertada, assegurando maior segurança jurídica quanto aos direitos de propriedade intelectual e eventual apuração de conflitos ou disputas relacionadas ao sistema disponibilizado.

7. PRAZO DE ENTREGA/EXECUÇÃO

7.1. Após o aceite da entrada em produção, a operação terá duração de 12 (doze) meses.

7.2. A parcela continuada poderá ser prorrogada se demonstradas a vantagem, a disponibilidade orçamentária, o desempenho satisfatório e os demais pressupostos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021 e da regulamentação municipal. A eventual prorrogação não dará origem a item ou pagamento autônomo de implantação, salvo novo escopo formalmente contratado.

8. FORMA DE ENTREGA/EXECUÇÃO

8.1. EMISSÃO DE FATURA DE REPASSE

8.1.1. A emissão de fatura de repasse e comunicados compreenderá os equipamentos, a mão de obra e os demais recursos indicados neste Termo e em seus anexos e integrará o item 01 da planilha principal de preços.

8.2. COMUNICAÇÃO/NOTIFICAÇÃO

8.2.1. utilizar exclusivamente ordem, conteúdo, motivo, faturas, destinatário e canal fornecidos ou autorizados pelo SAAE;

8.2.2. assegurar aviso compreensível e de fácil entendimento, com indicação do motivo da suspensão e das faturas inadimplidas, quando for o caso;

8.2.3. observar antecedência mínima de 30 dias da data prevista para suspensão e utilizar meio eletrônico somente quando autorizado;

8.2.4. registrar identificador único, versão do conteúdo, destinatário, canal, data e hora, resultado, comprovante de recebimento ou motivo padronizado de insucesso;

8.2.5. na negativa de recebimento, registrar a certificação da entrega segundo procedimento aprovado pelo SAAE, sem fabricar, presumir ou alterar evidência;

8.2.6. tratar repetição, destinatário inválido, autorização do canal e demais exceções, impedindo duplicidade;

8.2.7. não considerar aceita comunicação sem os campos e a evidência definidos;

8.2.8. reconciliar os resultados com o sistema do SAAE, manter fila visível de rejeições e preservar a evidência pelo prazo aprovado;

8.2.9. não liberar ordem de campo por decisão própria. A elegibilidade e a autorização serão determinadas pelo SAAE; a solução apenas aplicará validações e bloqueios previamente aprovados.

8.3. CORTE/SUPRESSÃO

8.3.1. executar somente ordem autenticada, vigente e específica emitida pelo SAAE, que identifique a unidade, a modalidade de intervenção e o prazo;

8.3.2. confirmar, antes da execução, a existência do aviso e do comprovante de recebimento, a antecedência mínima aplicável, a autorização do SAAE, a unidade, o endereço, a ligação, a data, os impedimentos e a condição de segurança;

8.3.3. não iniciar suspensão em estabelecimento de saúde, instituição educacional ou de internação coletiva de pessoas, nem nas sextas-feiras, sábados, domingos, na véspera de feriados nacionais, estaduais e municipais ou no dia que os anteceder;

8.3.4. É vedada a suspensão do fornecimento de água em estabelecimentos de saúde, instituições educacionais ou de internação coletiva de pessoas, bem como às sextas-feiras, sábados, domingos, feriados (nacionais, estaduais e municipais) ou no dia que os anteceder. As emissões das ordens de corte serão de responsabilidade exclusiva do SAAE Amparo, competindo à Autarquia a conferência prévia para assegurar que tais comandos não incluam as referidas dependências ou coincidam com os dias de vedação legal.

8.3.5. executar exatamente a modalidade indicada. É vedado converter corte em supressão, retirar ramal sem ordem específica, alterar cadastro, suspender faturamento, reconhecer débito, determinar impedimento ou produzir efeito administrativo;

8.3.6. registrar aceite, deslocamento quando necessário, chegada, confirmação da unidade, executor, data e hora, geolocalização contextual, evidências antes e depois, resultado, material, impedimento, exceção e encerramento;

8.3.7. interromper a atividade e escalar imediatamente divergência de identidade, ausência de pressuposto, risco à segurança, condição de vulnerabilidade, resistência, impedimento não previsto ou dúvida sobre a ordem;

8.3.8. tratar suspensão indevida como incidente crítico, acionar o SAAE, preservar evidências e priorizar o restabelecimento em até 12 horas;

8.3.9. devolver a ordem ao sistema institucional com resultado e evidências, mantendo fila de reconciliação e impedindo duplicidade.

8.4. RELIGAÇÃO/RESTABELECIMENTO

8.4.1. A contratada executará religação ou restabelecimento somente após ordem válida do SAAE, que informará a unidade, o tipo de intervenção anterior, a data e hora do marco regulatório e o prazo aplicável.

8.4.2. A fila operacional deverá priorizar:

8.4.2.1. restabelecimento em até 12 horas, quando a suspensão tiver sido indevida;

8.4.2.2. restabelecimento em até 24 horas após cessado o motivo da suspensão precedida de aviso;

8.4.3. A solução emitirá alertas e escalonamentos antes do vencimento, registrará impedimentos e manterá contingência suficiente para o cumprimento do prazo.

8.4.4. A contratada não verificará por decisão própria a quitação, não exigirá pagamento, não alterará débito ou cadastro, não condicionará a execução a requisito não constante da ordem e não redefinirá o marco temporal informado pelo SAAE.

8.4.5. A execução registrará identificação, chegada, data e hora, geolocalização contextual, intervenção, evidências, materiais, resultado, impedimento, executor e reconciliação com o sistema do SAAE.

8.5. ATENDIMENTO DIGITAL, HUMANO E CANAIS REGULATÓRIOS

8.5.1. a solução digital será complementar aos canais institucionais do SAAE e não substituirá o atendimento telefônico disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, nem os canais presenciais e de protocolo;

8.5.2. toda solicitação, reclamação, queixa ou requerimento recebido pela solução será registrado e numerado, com protocolo informado ao usuário, data e hora, canal, assunto, status, prazo aplicável e histórico de movimentações;

8.5.3. reclamações e queixas serão classificadas e encaminhadas ao departamento competente do SAAE com antecedência suficiente para resposta ao usuário no prazo máximo regulatório de 10 dias úteis;

8.5.4. a identidade será verificada de forma proporcional ao risco antes da exposição de dado pessoal, cadastral ou econômico-financeiro, observados minimização e menor privilégio;

8.5.5. mediante autenticação e autorização do SAAE, a solução poderá consultar no sistema oficial informações de débito e disponibilizar segunda via de fatura, boleto ou relatório retornado pelo sistema. A contratada não recalculará, alterará, reconhecerá, parcelará ou negociará dívida, nem modificará cadastro;

8.5.6. a solução permitirá registrar, classificar, encaminhar, acompanhar e encerrar solicitações, inclusive com anexos necessários e canal de resposta;

8.5.7. a inteligência artificial responderá somente com base e fluxos aprovados.

8.5.8. é vedado à inteligência artificial autorizar ou determinar corte, supressão, religação, emissão de ordem, reconhecimento ou negativa de direito, alteração cadastral, definição de tarifa, penalidade ou negociação fora das regras formalmente aprovadas;

8.5.9. o atendimento humano receberá o contexto e os dados autorizados, evitando repetição desnecessária pelo usuário;

8.5.10. a solução emitirá alertas para prazos regulatórios e administrativos sem substituir a análise e a decisão do SAAE;

8.5.11. o atendimento observará linguagem simples, acessibilidade e prioridade legal e regulatória;

8.5.12. conteúdos, mensagens e dados não serão utilizados para publicidade, perfilamento comercial, finalidade própria ou treinamento geral de modelos;

8.5.13. protocolos, históricos, evidências e indicadores permanecerão íntegros, auditáveis e exportáveis.

8.6. MANUTENÇÃO, EVOLUÇÃO E GESTÃO DE MUDANÇAS

8.6.1. Integram a remuneração ordinária da plataforma as correções de defeitos, atualizações de segurança, manutenção de compatibilidade, ajustes necessários ao funcionamento das integrações

contratadas e adequações legais ou regulatórias indispensáveis à continuidade do objeto, desde que não representem nova finalidade ou ampliação material do escopo.

8.6.2. Não serão consideradas customizações remuneráveis a correção de erro, o atendimento de requisito já contratado, a recomposição de funcionalidade perdida, a correção de vulnerabilidade, a adequação necessária ao ambiente documentado ou o retrabalho decorrente de falha da contratada.

8.6.3. Toda mudança evolutiva adicional deverá ser precedida de solicitação formal do SAAE e registro contendo descrição e finalidade; requisito afetado; prioridade; alternativas; impacto técnico, de segurança, privacidade, integração, prazo e operação; eventual impacto no preço mensal e no valor global; critérios de aceite; plano de teste, implantação e reversão; e aprovação dos responsáveis competentes.

8.6.4. Nenhuma mudança poderá alterar o objeto, a matriz de responsabilidades, o preço, o prazo, os níveis de serviço ou o equilíbrio econômico-financeiro sem observância do instrumento jurídico cabível.

8.6.5. Serviços evolutivos ou sob demanda compreendidos no escopo integrarão o preço mensal do item 02. Ampliação material do escopo somente poderá ocorrer após instrução e alteração formal juridicamente cabível, com definição objetiva do impacto mensal, do limite global, do prazo, das evidências e do aceite, vedado faturamento unitário informal.

9. LOCAL DE ENTREGA/EXECUÇÃO DO SOFTWARE

9.1. A implantação, a homologação e o acompanhamento poderão ocorrer nas dependências do SAAE e remotamente, inclusive em ambiente de nuvem formalmente autorizado, conforme a natureza da atividade, os requisitos de segurança e a convocação da Administração.

9.1.1. Quando necessária atuação presencial, o endereço de referência será Rua José Bonifácio, nº 300, Amparo/SP, telefone (19) 3808-8400, sem transferência ao SAAE da obrigação de hospedar a solução.

9.1.2. Outro local ou ambiente somente será utilizado mediante designação ou autorização formal do SAAE.

9.2. Os serviços serão executados no Município de Amparo/SP e remotamente quando compatível, abrangendo as áreas atendidas pelo SAAE e somente os ambientes e integrações formalmente autorizados.

10. GARANTIA/ VALIDADE

10.1. A contratada garantirá, durante toda a execução e pelos prazos legais e contratuais aplicáveis, a conformidade, disponibilidade, segurança, integridade, interoperabilidade, desempenho e continuidade dos serviços e componentes fornecidos.

10.1.1. Defeito, vício ou não conformidade será corrigido ou reexecutado sem custo adicional, nos prazos de SLA ou no prazo específico fixado pelo SAAE quando não houver SLA aplicável, preservadas as evidências e a continuidade do serviço.

10.1.2. Equipamento ou recurso material defeituoso será substituído em até 48 (quarenta e oito) horas, sem interrupção dos níveis mínimos de serviço e mediante acionamento de contingência quando necessário.

10.2. A contratada responderá pela origem lícita e regularidade das licenças, componentes, dados sob sua responsabilidade, atualizações e demais recursos empregados na solução.

10.2.1. Correções, atualizações de segurança, adequações legais e manutenção necessárias ao objeto integram a remuneração mensal ordinária, sem cobrança adicional.

10.3. O recebimento, o ateste e o pagamento não afastam a responsabilidade por vícios, falhas de segurança, perda de integridade, indisponibilidade, danos ou obrigações de portabilidade e transição.

10.3.1. A contratada manterá válidas as garantias de fabricantes, provedores e subcontratados, sem transferir ao SAAE a coordenação ou o risco de sua cadeia de fornecimento.

10.4. A solução e os serviços deverão atender ao edital, ao contrato, às normas técnicas e de segurança aplicáveis, à legislação de proteção de dados e aos padrões de qualidade definidos neste Termo.

10.5. Entrega ou serviço em desacordo poderá ser rejeitado, sem prejuízo da correção, reexecução, aplicação das glosas do Ateste do Serviço Prestado e demais medidas contratuais cabíveis.

10.6. A responsabilidade por correção, segurança, integridade, continuidade, portabilidade, vícios ocultos e danos subsistirá aos recebimentos e pagamentos, nos termos do edital, do contrato e da legislação aplicável.

11. FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

11.1. FORMA DE SELEÇÃO E APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

11.1.1. O fornecedor será selecionado por PREGÃO ELETRÔNICO, pelo menor preço global do lote único, vez que o objeto foi estruturado como SERVIÇO COMUM: os resultados, padrões de desempenho e qualidade, níveis de serviço, integrações, evidências, segurança, critérios de aceite, medição e pagamento estão objetivamente definidos no TR e nos anexos. A configuração, parametrização, integração, capacitação e suporte não possuem, no caso, predominância de atividade intelectual singular que impeça julgamento objetivo.

11.1.2. A proposta discriminará P1 a P3 e conterá memória analítica reconciliada com o valor global, segundo o modelo anexo. Preços simbólicos, inexequíveis, excessivos ou compensados artificialmente entre itens poderão ser objeto de diligência e desclassificação, na forma legal.

11.1.3. A memória analítica da proposta demonstrará os custos necessários à capacidade operacional mínima do item 3.2.1.5.1 e do Anexo II, item B.2, incluindo três agentes de corte e religação, um supervisor/fiscal de campo, dois atendentes remotos, onze smartphones com chip, três motocicletas modelo Cargo com as especificações mínimas estabelecidas, ferramentas, materiais, uniformes, crachás

e EPI's, bem como tecnologia, mensageria, integrações, segurança, suporte, contingência, tributos e margem. Esses recursos não constituem itens pagáveis, postos dedicados nem quantitativos de mão de obra sob gestão do SAAE.

11.2. Não será admitida a participação de empresas em consórcio. A vedação decorre da necessidade de preservar interlocução, comando, responsabilidade, garantia e execução integrais em um único contratado para o ciclo operacional e tecnológico indivisível, sem afastar a subcontratação parcial controlada das parcelas auxiliares expressamente autorizadas no edital e no contrato.

12. AMOSTRA / VISITA TÉCNICA / PROVA DE CONCEITO

12.1. A LICITANTE provisoriamente classificada em primeiro lugar deverá apresentar as amostras de coletor de dados portátil, impressora portátil e insumo papel e demonstrar todas as características obrigatórias da leitura e emissão simultânea de conta, do Assistente Virtual Inteligente, do WhatsApp Business API, da plataforma de atendimento ao cidadão e das demais funcionalidades integrantes da Prova de Conceito.

12.2. A POC ocorrerá na fase de julgamento, após lances, negociação e análise preliminar da proposta e antes da habilitação. Não será aplicada simultaneamente a todos os licitantes nem constituirá requisito de habilitação.

12.3. Cada funcionalidade será classificada como ATENDE INTEGRALMENTE, com pontuação de 100%; ATENDE PARCIALMENTE, com pontuação de 50%; ou NÃO ATENDE, com pontuação de 0%. A pontuação ponderada observará o peso de 40% para o Grupo A, 35% para o Grupo B e 25% para o Grupo C.

12.4. A LICITANTE será considerada aprovada quando obtiver pontuação global igual ou superior a 80%, atendimento integral de 100% do Grupo A, no máximo duas falhas parciais no Grupo B e no máximo três falhas totais ou parciais no Grupo C. A proposta será reprovada se apresentar pontuação inferior a 80%, falha em requisito do Grupo A ou qualquer falha eliminatória indicada na matriz da Prova de Conceito.

12.5. A LICITANTE vencedora que obtiver pontuação inferior a 100% deverá adequar os itens faltantes no prazo de 7 (sete) dias úteis, sob pena de desclassificação.

13. PESSOAL TÉCNICO

13.1. A Comissão de Avaliação do software será constituída por:

13.1.1. MARCIO RUSSO, CPF: 102.323.648-69, matrícula 1319, Analista de Sistema da Informação;

13.1.2. FILIPE AUGUSTO SUATE TOLOTO, CPF: 504.311.158-50, matrícula 1344, cargo técnico administração geral;

13.1.3. CAMILA DE OLIVEIRA ANDRADE, CPF: 456.528.738-25, matrícula 1367, Assessora;

13.1.4. MAITÊ FRANCO, CPF: 415.130.008-29, matrícula 1365, Chefe de Gabinete.

13.2. A Comissão Técnica conduzirá os cenários e registrará evidências; o pregoeiro conduzirá a sessão e decidirá motivadamente sobre a aceitação ou rejeição da proposta. A composição e eventuais substituições serão formalizadas nos autos antes da publicação do edital.

14. FORMA DE PAGAMENTO

14.1. A nota fiscal somente será emitida após o respectivo recebimento definitivo e a autorização escrita de faturamento pelo gestor. Para os itens 01 a 03, corresponderá à competência mensal, aos respectivos preços, glosas apuradas no Ateste do Serviço Prestado, glosas legalmente cabíveis e valor líquido autorizados.

14.2. A contratada enviará a nota fiscal e seus anexos, simultaneamente e no mesmo e-mail, para contabilidade@saaeamparo.sp.gov.br ; eucanina@saaeamparo.sp.gov.br ; mrusso@saaeamparo.sp.gov.br ; e afcurado@saaeamparo.sp.gov.br , sem prejuízo do protocolo no sistema oficial indicado.

14.3. A nota fiscal indicará, no mínimo: Processo Administrativo nº 2026/00423; número do pregão, contrato e empenho; competência mensal, quando aplicável; itens 01 a 03; glosas apuradas no Ateste do Serviço Prestado, quando aplicáveis; valor bruto; ajustes; retenções; valor líquido; dados bancários de titularidade da contratada; e demais informações fiscais exigíveis. Será acompanhada do termo de recebimento definitivo, relatório e documentação do Ateste do Serviço Prestado, quando aplicáveis, e documentos requeridos no edital ou contrato.

14.4. O fiscal verificará a execução e instruirá os recebimentos provisório e definitivo; o gestor consolidará a documentação e autorizará o faturamento, observada a segregação de funções. Após a conferência fiscal e o ateste pelo agente competente, o pagamento será efetuado em até 15 dias úteis, mediante crédito em conta da contratada e observada a ordem cronológica do art. 141 da Lei nº 14.133/2021.

14.5. Nota fiscal incorreta, incompleta ou divergente será devolvida com indicação objetiva do motivo. Após a correção, haverá novo recebimento e novo ateste pelo gestor, a partir do qual recomeçará o prazo de 15 dias úteis. A parcela incontroversa e documentalmente separável poderá ser faturada e paga.

14.6. O SAAE efetuará a retenção do Imposto sobre a Renda na fonte na forma do Decreto Municipal nº 6.788, de 14 de setembro de 2023, da Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012 e alterações, inclusive IN RFB nº 2.145/2023. A contratada destacará no documento fiscal a retenção e a alíquota do Anexo I aplicável à natureza de cada pagamento, vedada a adoção automática de alíquota única para parcelas de natureza distinta.

14.7. Pessoa jurídica não sujeita à retenção apresentará, com a nota fiscal, a declaração e a comprovação cabíveis nos termos do art. 4º e dos Anexos II a IV da IN RFB nº 1.234/2012. Documento em desacordo poderá ser recusado para correção e, após notificação sem saneamento, será aplicada a retenção cabível nos termos do Decreto Municipal nº 6.788/2023.

14.8. Serão efetuadas também retenções de ISS, contribuição previdenciária e outros tributos quando a legislação e a natureza efetiva da parcela assim exigirem. A contratada é responsável pela correta classificação fiscal e pelos documentos; retenção legal não altera o preço contratado nem gera reequilíbrio.

14.9. Não haverá pagamento antecipado nem por recurso meramente disponibilizado. Todos os custos necessários à implantação e à operação, inclusive tributos, encargos, seguros, mensageria ordinária e demais despesas, integrarão os respectivos preços mensais dos itens 01 a 03, sem cobrança autônoma ou duplicidade.

14.10. Irregularidade fiscal superveniente será tratada nos termos legais, com notificação e providências próprias, e não autoriza por si só retenção de pagamento por serviço definitivamente recebido, salvo previsão legal, decisão judicial ou hipótese contratual válida.

14.11. Em atraso de pagamento exclusivamente imputável ao SAAE, o valor devido será atualizado pelo IPCA, ou índice oficial que o substitua, pro rata die, do dia seguinte ao vencimento até o efetivo pagamento, sem prejuízo das hipóteses legais de suspensão do prazo.

15. RECURSO/DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. A despesa decorrente correrá por conta da Dotação Orçamentária do Elemento, relativo ao exercício de 2026, a saber: 961.

16. VINCULAÇÃO DE INSTRUMENTO

16.1. Contrato, conforme artigos 89 a 95 da Lei 14.133/21.

17. ESTIMATIVA DE GASTOS DA ADMINISTRAÇÃO

17.1. Nesta versão preparatória, registra-se a ESTIMATIVA PRELIMINAR de R\$ 1.560.000,00 para 12 meses de operação, com todos os custos necessários à implantação integralmente incluídos nos preços mensais dos itens 01 a 03. Esse montante corresponde à média aritmética global de R\$ 130.000,00 por mês, sem confundir essa média com os preços mensais individuais dos itens 01 a 03.

17.2. A referência inicial é o Contrato nº 001/2026 do SAAEJA, decorrente do Pregão Eletrônico nº 90013/2025, cujo valor vencedor é de R\$ 2.598.000,00 para 12 meses. A aplicação uniforme do coeficiente documental de 60,046189376% resulta nos seguintes macrovalores preliminares:

17.2.1. comunicações e notificações: R\$ 748.800,00;

17.2.2. plataforma digital, atendimento e inteligência artificial: R\$ 483.600,00;

17.2.3. corte, supressão e religação: R\$ 327.600,00;

17.2.4. total: R\$ 1.560.000,00.

17.3. Os valores do item 17.2 não constituem preços unitários referenciais definitivos nem poderão ser reproduzidos como limites de aceitabilidade sem a conclusão da pesquisa de preços.

17.4. O valor estimado final será definido por relatório da Divisão de Suprimentos, validado tecnicamente e aprovado pela autoridade competente. Esse resultado substituirá integralmente os valores preliminares antes da publicação do edital.

18. JUSTIFICATIVA DA PESQUISA DE PREÇOS

18.1. A estimativa definitiva decorrerá de pesquisa de preços contemporânea, documentada e criticamente tratada, com fontes comparáveis, memória de cálculo e metodologia aprovada, observados o art. 23 da Lei nº 14.133/2021, a regulamentação municipal e os parâmetros oficiais aplicáveis.

18.2. A referência inicial é o Contrato nº 001/2026 do SAAEJA, decorrente do Pregão Eletrônico nº 90013/2025, no valor total vencedor de R\$ 2.598.000,00 para 12 meses. A aplicação uniforme do coeficiente documental de 60,046189376% produziu a estimativa preliminar indicativa de R\$ 1.560.000,00.

18.3. A estimativa preliminar não constitui preço máximo, preço unitário definitivo nem prova isolada de mercado. Antes da publicação do edital, o valor estimado final será definido por relatório da Divisão de Suprimentos, validado tecnicamente e aprovado pela autoridade competente.

19. GESTOR/FISCAL DO CONTRATO

19.1. Ciente que o gestor e o fiscal irão exercer atividades para controlar, acompanhar e monitorar o cumprimento das obrigações contratuais para assegurar a qualidade da execução do objeto contratado em respeito às cláusulas pactuadas e seus anexos durante toda a vigência, que desde já assinam o presente termo, a saber:

19.1.1. Gestor: LUCAS VINICIUS HENRIQUES DA SILVA;

19.1.2. Fiscal: ERICA CRISTIANA URBANO CANINA.

19.2. O SAAE, a qualquer momento, poderá realizar a nomeação de novos gestores e fiscais para a presente contratação, bem como a substituição dos mesmos, conforme necessário. Essas alterações serão efetuadas mediante Portaria de nomeação, assegurando a continuidade e eficiência na gestão e fiscalização do contrato.

ANEXO I – PROVA DE CONCEITO

QUESITOS

Obrigatório/ Não Obrigatório	Características Obrigatórias	Atende Integral/Atende Parcial/ Não atende.
GRUPO A	AMOSTRAS – Coletor de dados portátil	
GRUPO A	AMOSTRAS – Impressora portátil	
GRUPO A	AMOSTRAS – Insumo papel	
GRUPO C	O sistema permite leitura e emissão simultânea de conta	

Obrigatório/ Não Obrigatório	Características Obrigatórias	Atende Integral/Atende Parcial/ Não atende.
GRUPO B	Construir o assistente virtual inteligente em ambiente com motor cognitivo em linguagem natural de código aberto e parametrização, com os diversos sistemas de comunicação.	
GRUPO B	Possibilitar que o Assistente Virtual Inteligente registre as manifestações, por especificidade, no respectivo Sistema, permitindo inclusive o upload de anexos, e identificação do canal utilizado WhatsApp. E, ainda, responda automaticamente solicitações dos cidadãos, desde que elas tenham resposta padrão cadastrada, através da análise da árvore de classificação da demanda e da análise textual da solicitação.	
GRUPO B	Realizar a interação com o Assistente Virtual Inteligente utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo	
GRUPO B	Apropriar do diálogo, para fins de consideração das questões levantadas durante o atendimento, de forma a manter o diálogo o mais humanizado possível	
GRUPO B	Deverá correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento, garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço	
GRUPO B	Identificar a necessidade dos usuários de maneira proativa, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação, não apenas seguindo regras de negócio previamente definidas, mas também se utilizando de ferramenta/console de gestão para supervisão de fluxos que irão possibilitar o aprendizado de máquina	
GRUPO B	Realizar o mapeamento de fluxo de comunicação	
GRUPO B	Realizar a hospedagem dos dados e redundância em nuvem pela CONTRATADA	
GRUPO B	Deve ser disponibilizado em ambiente de produção e homologação, com o devido controle de versões, devendo possuir ferramenta/console de gestão para supervisão dos respectivos ambientes	
GRUPO A	WhatsApp Business API, deve possibilitar a realização dos atendimentos para WhatsApp	

Obrigatório/ Não Obrigatório	Características Obrigatórias	Atende Integral/Atende Parcial/ Não atende.
GRUPO A	Os Atendimentos Eletrônicos para WhatsApp, deve possibilitar a troca de mensagens simultâneas entre a sociedade e a instituição, garantindo uma comunicação eficaz, sem a necessidade de passar por um atendimento demorado e com burocracia	
GRUPO B	Reparar as falhas e/ou inconsistências detectadas nos atendimentos	
GRUPO B	Garantir o pleno, correto e seguro funcionamento da solução e dos seus módulos ou componentes	
GRUPO B	Realizar manutenção evolutiva com curadoria e monitoramento do uso da ferramenta para garantir sua constante atualização	
GRUPO B	Mapear o fluxo de comunicação	
GRUPO A	Características gerais dos serviços do Assistente Virtual Inteligente da Plataforma: Disponibilizar solução de Machine Learning e Inteligência Artificial a ser utilizado no WhatsApp do órgão, de forma automatizada, com o roteiro de perguntas e respostas, de acordo com as demandas sociais recebidas, viabilizando uma maior celeridade no atendimento do cidadão	
GRUPO B	Realizar mapeamento de informações sobre o contexto das comunicações e pesquisa de entendimento das necessidades da Instituição	
GRUPO B	Desenvolvimento dos fluxos conversacionais	
GRUPO B	Realizar Treinamento da inteligência para entender situações ou contextos em tempo real para direcionar um diálogo	
GRUPO A	Gerar relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, com informações detalhadas sobre os atendimentos prestados aos usuários, incluindo em relação às perguntas que o Assistente não soube responder, dentre outros;	
GRUPO C	Gerar relatório de atendimento realizados, com informação tempo de atendimento, horário de início e operador/setor responsável, com filtro de setor, atendentes, celular do cidadão, nome do contato e protocolo.	
GRUPO B	Gerar relatório com indicador NPS dos atendimentos avaliados	
GRUPO B	Gerar relatório com média de notas atribuídas por setor e operador	
GRUPO B	Gerar relatório de solicitações de atendimento perdidos, caso o mesmo não ocorra dentro de um determinado prazo.	
GRUPO C	Relatório de panorama de atendentes, com status de último login, visto por último, cidadãos em atendimento, atendimentos pendentes em fila e realizados	

Obrigatório/ Não Obrigatório	Características Obrigatórias	Atende Integral/Atende Parcial/ Não atende.
GRUPO B	Relatório de Notas de avaliação, com média geral, dos últimos 90 dias e por setor	
GRUPO C	Relatório de acessos, com usuário, data, hora e IP do acesso a plataforma.	
GRUPO B	Gráficos de novos contatos por dia, atendimentos via chatbot e atendimentos humanos realizados	
GRUPO B	Relatório de potencial de uso, com indicador de quando o município está utilizando dos recursos disponibilizados pela plataforma, para melhor aproveitamento do recurso	
GRUPO B	Relatório de atendimentos perdidos, para registro dos cidadãos que ficaram em fila de espera e não receberam atendimento	
GRUPO B	Relatório de chatbots ativos, para visualização de contatos que estejam em atendimento no chatbot com alguma dificuldade, com opção de intervenção	
GRUPO B	A plataforma deve possuir três níveis de painéis: Supervisor, Atendente e Usuário	
GRUPO B	Fornecer ferramenta analítica que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente para tomada de decisão, possibilitando a avaliação do desempenho da solução, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente	
GRUPO B	Realizar auditoria de utilização da solução através do rastreamento de frases mantidas dos diálogos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários;	
GRUPO C	Permitir a criação e exclusão de usuários e grupos de usuários, que poderão ser atribuídos a diversos níveis hierárquicos com diferentes permissões e níveis de acesso aos painéis de gestão da Plataforma de Chatbot	
GRUPO B	Garantir que todas as mensagens trocadas nos diálogos dos canais de comunicação são sigilosas, devendo ser criptografadas de ponta a ponta	
GRUPO B	Disponibilizar ferramenta/console de administração para acompanhar a realização detalhada dos atendimentos com o histórico mensal, sem que haja a persistência do conteúdo das mensagens trocadas, permitida a manutenção de frases com a devida supressão de dados sensíveis (nome, documentos, endereços dentre outros), para fins de associação à intenção de diálogo utilizados na definição do modelo de aprendizagem.	
PLATAFORMA EM ATENDIMENTO AO CIDADÃO		

Obrigatório/ Não Obrigatório	Características Obrigatórias	Atende Integral/Atende Parcial/ Não atende.
GRUPO B	Plataforma deverá ser 100% via web, permitindo o seu acesso de qualquer localidade	
GRUPO B	A plataforma deverá ter integração com API (WhatsApp, Messenger, SMS, Facebook, etc.) dentro de uma mesma plataforma multicanal e qualquer canal que possua API aberta, montado em uma estrutura inteligente a fim de criar controle/gestão de toda a comunicação e aumentar a eficiência dos atendimentos, visando comodidade ao cliente	
GRUPO B	Deverá estar totalmente integrado ao software da contratada, o que possibilitará o atendimento de forma híbrida, ou seja, atendimentos humanizados e automatizados e que realize a comunicação com os clientes diretamente de uma interface centralizada no módulo de atendimento	
GRUPO B	Permitir o cadastro e gerenciamento dos usuários do sistema de forma única e centralizada	
GRUPO B	Permitir que na tela de login, o usuário possa realizar o acesso a plataforma, cadastro de uma nova conta e o inserir uma nova senha	
GRUPO B	Realizar autenticação de Login em duas etapas	
GRUPO C	Permitir o registro dos dados no cadastro: nome de usuário, cpf, rg, telefone, data de nascimento, e-mail, nome login, cidade, departamento, início e final de expediente	
GRUPO B	Permitir que apenas usuários com domínio do órgão possa realizar o cadastro de uma nova conta	
GRUPO B	Permitir o envio de mensagens para um usuário com o domínio do órgão já cadastrado na plataforma	
GRUPO B	Permitir que ao realizar o cadastro o usuário com o domínio do órgão, receba um e-mail para validar e ativar o acesso a plataforma	
GRUPO B	Permitir definir os níveis de usuário por: Supervisor, Atendente e Usuário;	
GRUPO B	Permitir a visualização de usuários ativos e bloqueados;	
GRUPO C	Permitir a edição dos usuários cadastrados, desbloquear e bloquear usuários inativos	
GRUPO B	Permitir a exportação dos dados de cadastro para os seguintes formatos: XLS, XLSX, PDF, CSV e XML	
GRUPO B	Permitir a abertura de chamado via tela inicial da plataforma	
GRUPO B	Permitir a inclusão do motivo do chamado e a descrição do problema	

Obrigatório/ Não Obrigatório	Características Obrigatórias	Atende Integral/Atende Parcial/ Não atende.
GRUPO B	Permitir a inclusão da origem do chamado aberto, por e-mail, telefone ou pessoalmente, indicando um usuário solicitante	
GRUPO B	Possuir uma tela de ativação dos chamados com os dados de abertura do chamado, assim como: data, solicitante, telefone, motivo e departamento	
GRUPO B	Permitir a visualização do chamado através do ambiente do Google Maps em formato de mapa externo e interno, para facilitar e identificar a localização exata de onde está vindo as solicitações e por qual usuário foi solicitado	
GRUPO B	Permitir que na tela de ativação o usuário possa realizar a tramitação do chamado	
GRUPO B	Possuir na tramitação do chamados as informações de: id do chamado, origem do chamado, status do chamado, motivo do chamado e detalhes do chamado	
GRUPO B	Permitir o envio instantâneo de mensagens para o usuário solicitante	
GRUPO B	Permitir a atribuição instantânea do chamado	
GRUPO B	Permitir que ao concluir um chamado a plataforma envie um e mail para o solicitante, para que ele confirme a execução do atendimento ao serviço solicitado	
GRUPO B	Permitir a criação do Catálogo de Serviços em atendimento a Lei 13.460/2017	
GRUPO B	Permitir cadastrar as categorias relacionadas aos serviços	
GRUPO B	Permitir cadastrar os diferentes níveis relacionados aos serviços	
GRUPO B	Permitir cadastrar as prioridades de atendimentos relacionados aos serviços	
GRUPO B	Permitir cadastrar os diferentes tipos de serviços	
GRUPO C	Permitir cadastrar a descrição do serviço para que o solicitante possa fazer o devido entendimento no ato da abertura da solicitação	
GRUPO B	Possibilitar ativar ou inativar um serviço cadastrado	
GRUPO B	Permitir selecionar a categoria, nível, prioridade, tipo cadastrados de um serviço	
GRUPO B	Permitir a inserção de imagem para representação gráfica do serviço	
GRUPO B	Permitir a sincronização do serviço à aplicativo(s) fornecidos pela plataforma	
GRUPO B	Permitir a opção de integração de um serviço junto ao sistema da CONTRATANTE	

Obrigatório/ Não Obrigatório	Características Obrigatórias	Atende Integral/Atende Parcial/ Não atende.
GRUPO B	Possibilitar selecionar se o serviço é automatizado ou de atendimento humano	
GRUPO B	Permitir informar se o serviço será disponibilizado ao atendimento do público ou somente interno	
GRUPO C	Permitir cadastrar um responsável pela aprovação do serviço	
GRUPO B	Permitir a criação e parametrização dos Acordos de Níveis de Serviços (sla's), com as seguintes funcionalidades: cadastrar as diferentes matrizes de Impacto/Urgência/Criticidade; cadastrar o tempo de atendimento padrão (SLA) para os serviços que não possuírem tempo de atendimento (SLA) cadastrado, informando o tempo resposta, tempo de conclusão que serão parametrizados; definir o tempo de atendimento (SLA) por serviço cadastrado de acordo com a matriz cadastrada; cadastrar o expediente para cálculo do tempo de atendimento (SLA) dos serviços cadastrados; cadastrar os feriados Federais/Estaduais/Municipais para cálculo do tempo de atendimento (SLA) dos serviços cadastrados	
GRUPO B	Permitir que as configurações da automação do CHATBOT junto ao sistema da CONTRATANTE ele possa interagir com os clientes e fornecer as informações assim como programadas: O envio de Informações sobre falta de água; O envio de endereços de postos e horários de atendimento; Opção para instruções de novos pedidos de ligação de água, Opção para envio de Faturas pendentes com valores e data de vencimento e previsão de corte, Identificar automaticamente clientes que estão ligando de regiões com problemas de abastecimento pontuais, sendo que nesse caso o sistema obtém as informações de forma direta no banco de dados, envio, em formato texto ou Imagem, notificações de débitos e campanhas preventivas via WhatsApp nos formatos .PDF .JPG .BMP, com agendamento periódico dos envios, cadastros de diferentes tipos de cobranças, além de possuir campos para parametrização de texto pré-definido que será disparado, e possibilitar Ativar ou Inativar este cadastro quando necessário, extrair relatório de mensagens agendadas e enviadas filtrando data inicial e data final e extrair relatório de mensagens agendadas e enviadas em formato .XLS .XLSX .PDF .CSV .XML	
GRUPO B	Permitir a parametrização do CHATBOT WhatsApp para atendimento aos clientes, devendo: parametrizar o fluxo de atendimento via Menu e Submenu que será automaticamente exibido ao solicitante, parametrizar os requisitos solicitados para efetuar o atendimento, cadastrar mensagem de “Bem Vindo” assim como demais mensagens iniciais, cadastrar mensagem final de atendimento, mensagem de inatividade, mensagem indevida de áudio, mensagem de solicitação aberta, alterar ou	

Obrigatório/ Não Obrigatório	Características Obrigatórias	Atende Integral/Atende Parcial/ Não atende.
	excluir um submenu cadastrado, definir a sequência no fluxo de mensagem de retorno e submenus exibidos, permitir o cadastro de requisitos com valor predefinido no fluxo de atendimento, definir a quantidade de caracteres de um campo de informações requisitadas para o atendimento, Permitir selecionar se o campo de requisitos para atendimento será preenchido com texto ou números, Permitir o envio de imagens no formato .JPG .BMP .PNG para facilitar a interação do solicitante, Deverá disponibilizar manutenção mensal referente ao módulo e o envio de WhatsApp com atualizações periódicas, de acordo com seu plano de evolução do produto, garantindo e suporte técnico completo, Permitir o cadastro de palavras chave com o intuito de impedir respostas de cunho impróprio, Permitir parametrizar horário de expediente para controle de atendimentos	
GRUPO A	Permitir o envio de notificações do tipo Short Message Service (SMS) aos usuários cadastrados, permitindo: selecionar o número de telefone cadastrado para envio, selecionar departamentos para envio, selecionar o envio para todos os usuários, ativos ou usuários inativos, digitar o texto desejado para envio, extrair um relatório de mensagens SMS enviadas filtrando a data inicial e data final; extrair um relatório com o saldo atual de crédito para uso do sistema SMS.	
GRUPO B	Permitir uso de marcação de ponto digital via plataforma ou aplicativo aos colaboradores, permitindo gerar folha de ponto selecionando Data Início e Data Final, gerar folha de ponto filtrando colaboradores Ativos e Inativos; folha de ponto filtrando colaborador por nome; folha de ponto em formato predefinido incluído informações da entidade e com possibilidade de impressão e exportar; folha de ponto em tela para ajustes pontuais filtrando Data Inicial e Data Final, juntamente com o colaborador, correção de marcações de ponto filtrando Data Inicial e Data Final, juntamente com o nome do colaborador, inserção de marcações manuais de ponto filtrando Data Inicial e Data Final, juntamente com o nome do colaborador, inclusão de justificativas predefinidas de ausência de colaborador informando a Data do ocorrido, cadastro de feriados que abone as ausências do colaborador sem a necessidade de intervenção manual, cadastro de colaboradores com os campos obrigatórios: Nome do Colaborador, Número do crachá, Turno de Trabalho, CPF, RG, Função, cadastro de justificativas para ausência do colaborador, cadastro da localidade permitida para marcação do ponto com base na latitude e longitude juntamente com o raio em metros permitido, cadastro de turnos de trabalho dos colaboradores contendo os dias da semana trabalhado e horário de entrada, pausa, retorno e saída definidos, cadastro da empresa beneficiada com os campos obrigatórios: Empresa,	

Obrigatório/ Não Obrigatório	Características Obrigatórias	Atende Integral/Atende Parcial/ Não atende.
	CNPJ, Ramo de Atividade, Endereço, Número, Bairro, Cidade, UF, cadastro de tolerância, em minutos, para configurar ausência do colaborador	
GRUPO A	Permitir a elaboração de pesquisa de satisfação dos serviços, permitindo: criar as perguntas e parametrizar as respostas que serão respondidas pelos munícipes, configuração do tipo do campo de resposta, como: CPF, telefone, seleção, texto curto, texto longo, número; envio de um link com as perguntas para o WhatsApp do munícipe para que seja respondido a pesquisa de satisfação dos serviços; que as coletas possam ser realizadas por agentes contratados; alteração do Status de uma pesquisa; vincular usuários que irão realizar as coletas de forma presencial; vincular usuários que terão acesso aos gráficos da pesquisa; gerar os gráficos de forma online, realizar o filtro das respostas com cruzamentos com mais de uma resposta e pergunta	
GRUPO A	Possibilitar a utilização de um aplicativo desenvolvido para Android e IOS e estar disponível para download diretamente nas lojas oficiais da Apple Store e Google Play, o aplicativo deverá possuir as seguintes funcionalidades: Permitir que o usuário com um login integrado ao domínio possa ter o acesso, possibilitar que ao logar, tenha a opção de solicitação de ajuda, possibilitar que após o acesso ele possa selecionar o motivo do qual precisa de ajuda, Permitir o envio de fotos através do aplicativo, Permitir o envio de detalhes através do aplicativo, Permitir alterar a logomarca/brasão exibida no aplicativo, Permitir gerar a solicitação para o painel principal do órgão	
GRUPO A	Permitir o cadastro de empresas dentro da plataforma, a fim de trazer mais segurança aos níveis de acesso dos usuários: Possibilitar o cadastro do nome da empresa, Possibilitar a edição do nome da empresa, Possibilitar a alteração do status da empresa para ativo e inativo, Possibilitar a inclusão do domínio do órgão vinculado e integrando com o acesso do usuário com ao da empresa, Possibilitar o cadastro de coordenadas, longitude e latitude, da localidade	
GRUPO A	Permitir o Upload de vídeos informativos para usuários da plataforma, os vídeos deveram ser apresentados em modo carrossel na Home do usuário, os vídeos devem possuir formato .MP4 .AVI .MOV .WMV, Possibilitar o cadastro do nome dos vídeos, Possibilitar a edição do nome do vídeo, Possibilitar a alteração do status do vídeo para ativo e inativo	
GRUPO B	A plataforma deve permitir o cadastro de rota, informando o nome e detalhes que serão apresentados no MAPA INTEGRADO	

Obrigatório/ Não Obrigatório	Características Obrigatórias	Atende Integral/Atende Parcial/ Não atende.
GRUPO B	A plataforma deve permitir a inclusão de pontos de paradas através de cliques no MAPA INTEGRADO	
GRUPO B	A plataforma deve permitir inativar uma rota cadastrada	
GRUPO B	A plataforma deve permitir o rastreamento, em tempo real, do colaborador/motorista através de um MAPA INTEGRADO e exibir a localização através de ícone	
GRUPO B	A plataforma deve permitir cadastrar colaborador/motoristas	
GRUPO B	O aplicativo deve permitir que o colaborador/motorista selecione a rota que deseja iniciar o trajeto	
GRUPO B	O aplicativo deve permitir que o colaborador/motorista encerre o trajeto que está executando	
GRUPO B	O aplicativo deve funcionar em segundo plano sem interromper o trajeto	
GRUPO A	Possuir Dashboard em tela inicial com as informações: Quantidade total de chamados; Quantidade total de chamados concluídos; Quantidade de chamados por dia; Quantidade de chamados concluídos por dia; Quantidade de chamados pendentes por dia; Quantidade de chamados por mês; Quantidade de chamados concluídos por mês; Quantidade de chamados pendentes por mês; Quantidade de chamados aberto por hora; Informar graficamente total de chamados abertos e resolvidos; Informar graficamente top 5 serviços mais solicitados; Informar graficamente os top 5 departamentos mais solicitantes	

CRITÉRIOS DE PROVA DE CONCEITO

1. QUESITOS TÉCNICOS

1.1. Seguem os quesitos técnicos que serão utilizados para aferição do atendimento das funcionalidades obrigatórias, incluindo todos os itens relativos ao coletor de dados portátil, impressora, sistema de leitura informatizada, integração com WhatsApp Business API, inteligência artificial e demais funcionalidades descritas no termo original.

1.2. Durante a Prova de Conceito, a contratada deverá demonstrar o pleno funcionamento de cada uma das funcionalidades exigidas, conforme listagem completa constante no documento original, o qual permanece válido e integrante deste anexo revisado.

2. VERSÃO RESUMIDA E PADRONIZADA – AGRUPAMENTO DE FUNCIONALIDADES

2.1. As funcionalidades do sistema foram agrupadas conforme a criticidade de sua aplicação, conforme tabela a seguir:

Grupo	Categoria	Exemplos de Funcionalidades	Peso no Total
A	Funcionalidades Críticas	Emissão simultânea de contas, leitura informatizada, integração com WhatsApp Business API, segurança de dados e IA em linguagem natural.	40%
B	Funcionalidades Importantes	Relatórios, painéis de gestão, controle de acesso, parametrização de chatbot	35%
C	Funcionalidades Complementares	Aplicativo mobile, vídeos, dashboards, pesquisas de satisfação, integração com mapas	25%

3. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

3.1. Cada funcionalidade será avaliada de acordo com seu grau de atendimento técnico e funcional, conforme a escala de pontuação abaixo:

Conceito	Descrição	Pontuação
Atende integralmente	Cumprir plenamente os requisitos exigidos, sem falhas.	100%
Atende parcialmente	Apresenta pequenas limitações ou instabilidades.	50%
Não atende	Funcionalidade ausente, inoperante ou incompatível.	0%

4. CRITÉRIOS DE APROVAÇÃO E REPROVAÇÃO

Critério	Regra de Aprovação
Desempenho global mínimo	Pontuação igual ou superior a 80% do total ponderado.
Grupo A – Críticos	Deve atingir 100% de atendimento; qualquer falha é eliminatória.
Grupo B – Importantes	Tolerância de até 2 falhas parciais, desde que a média global seja $\geq 80\%$.
Grupo C – Complementares	Tolerância de até 3 falhas totais ou parciais, sem comprometer a operação.

5. FALHAS ELIMINATÓRIAS

5.1. Serão consideradas falhas eliminatórias, independentemente da pontuação global:

- 5.1.1. Inoperância do sistema de emissão simultânea de conta e leitura de hidrômetro;
- 5.1.2. Falha na integração funcional com WhatsApp Business API;
- 5.1.3. Ausência de criptografia ponta a ponta ou falhas de segurança de dados;
- 5.1.4. Impossibilidade de interação com o Assistente Virtual em linguagem natural (português);
- 5.1.5. Não disponibilidade de ambientes de produção e homologação separados;
- 5.1.6. Ausência de console de gestão e supervisão dos fluxos de inteligência artificial.

6. RESULTADO FINAL

6.1. Será considerada aprovada a empresa que obtiver:

6.1.1. Pontuação global igual ou superior a 80%;

6.1.2. Atendimento integral aos requisitos críticos.

6.1.3. A licitante vencedora que obtiver nota inferior a 100% deverá adequar os itens faltantes no prazo de 7 (sete) dias úteis, sob pena de desclassificação.

6.2. Será considerada reprovada a empresa que obtiver pontuação inferior a 80% ou apresentar qualquer falha eliminatória.

ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

B.1. PREMISSAS MÍNIMAS CONSIDERADAS PARA FORMAÇÃO DO PREÇO

B.1.1. Solução integrada, em lote único, com responsabilidade única pela solução tecnológica, atendimento, integração, suporte e execução operacional de campo.

B.1.2. Vigência referencial de 12 meses de operação, sem prejuízo do prazo de implantação previsto no Termo de Referência.

B.1.3. Pagamento por competência mensal dos itens 01 a 03, após recebimento definitivo, após o Ateste do Serviço Prestado, os quantitativos servem ao dimensionamento e à fiscalização, sem faturamento unitário.

B.1.4. Integração com rotinas de atendimento, banco de dados comercial, emissão de documentos, ordens de serviço, boletos, comunicados, faturas, corte/religação e canais digitais.

B.1.5. Tratamento de dados pessoais e comerciais com observância da LGPD, sigilo, confidencialidade, logs, criptografia e demais medidas de segurança compatíveis.

B.1.6. Solução tecnológica com suporte técnico, manutenção corretiva/legal, evolução, serviços sob demanda para customização, integrações iniciais, migração/conversão estritamente necessária e treinamento inicial, com todos os custos remunerados pelos preços mensais dos itens 01 a 03.

B.2. QUANTITATIVOS E RECURSOS MÍNIMOS

Item	Descrição / recurso	Quantidade ou condição de referência	Observação para formação de preço
1	Entrega de notificações/comunicados	21.336/ano	Quantidade estimada para dimensionamento, capacidade e fiscalização
2	Supressão de fornecimento de água padrão	300/mês	Quantidade estimada para dimensionamento, capacidade e fiscalização
3	Religação de água padrão	300/mês	Quantidade estimada para dimensionamento, capacidade e fiscalização
4	Agentes de corte e religação	Mínimo de 03	Reposição de colaborador ausente em até 24 horas.

Item	Descrição / recurso	Quantidade ou condição de referência	Observação para formação de preço
5	Supervisor/fiscal de campo	Mínimo de 01	Supervisão operacional e controle de qualidade dos serviços.
6	Atendentes remotos	Mínimo de 02	Atendimento de Nível 1 e acompanhamento de chamados.
7	Smartphones com chip	Mínimo de 11	06 para leituristas, 04 para campo e 01 reserva; substituição em até 48 horas.
8	Motocicletas modelo Cargo	Mínimo de 03	Cilindrada mínima de 125 CC, potência mínima de 14,4 CV e ano de fabricação mínimo 2025.
9	Ferramentas, uniformes, crachás e EPI's	Conforme necessidade operacional	Incluir, no mínimo, ferramentas de campo, uniforme, crachá, protetor solar, botina, bota PVC, óculos, protetor auricular e correlatos.

B.3. PLANILHA PRINCIPAL DE PREÇOS

Item	Descrição	Unidade	Prazo	Valor mensal (R\$)	Valor total (R\$)	Observações / premissas da empresa
01	Emissão de fatura de repasse e comunicados, incluindo equipamentos e mão de obra indicados no Termo de Referência e anexos.	Mês	12 meses	[preencher]	[preencher]	[preencher, se houver]

Item	Descrição	Unidade	Prazo	Valor mensal (R\$)	Valor total (R\$)	Observações / premissas da empresa
02	Disponibilização e operação, por prazo determinado, de Plataforma de Inteligência Artificial para atendimento aos usuários, incluindo manutenção, evolução do Assistente Virtual, customização, manutenção corretiva/legal, atendimento técnico especializado, suporte 24x7 e serviços sob demanda.	Mês	12 meses	[preencher]	[preencher]	[preencher, se houver]
03	Realização de corte e religação no cavalete, com equipe, supervisão, veículos, materiais, ferramentas, EPI's, smartphones, chips e demais recursos necessários.	Mês	12 meses	[preencher]	[preencher]	[preencher, se houver]
	VALOR GLOBAL DA PROPOSTA		12 meses	[preencher]	[preencher]	

B.4. MEMÓRIA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

Grupo de custo	Descrição mínima	Valor mensal (R\$)	Valor total (R\$)	Observações
Mão de obra	Agentes, supervisor/fiscal de campo, atendentes remotos, encargos trabalhistas/previdenciários e benefícios.	[preencher]	[preencher]	[preencher]

Grupo de custo	Descrição mínima	Valor mensal (R\$)	Valor total (R\$)	Observações
Veículos e deslocamento	Motocicletas, combustível, manutenção, seguro, documentação e despesas de rota.	[preencher]	[preencher]	[preencher]
Equipamentos e conectividade	Smartphones, chips, planos de dados, ferramentas, materiais, uniformes, crachás e EPI's.	[preencher]	[preencher]	[preencher]
Solução tecnológica	Software integrado, plataforma de IA, hospedagem, nuvem, APIs/WebServices, segurança, logs, dashboards e relatórios.	[preencher]	[preencher]	[preencher]
Implantação e mobilização inicial	Configuração, parametrização, integrações iniciais, migração/conversão estritamente necessária, treinamento inicial, testes, homologação, operação assistida e entrada em produção.	[preencher]	[preencher]	[preencher]
Suporte e manutenção	Suporte técnico, manutenção corretiva/legal, evolução, central de chamados e atendimento 24x7 quando aplicável.	[preencher]	[preencher]	[preencher]
Tributos, administração e margem	Tributos, despesas administrativas, seguros operacionais, riscos, margem e demais custos indiretos.	[preencher]	[preencher]	[preencher]

B.5. DECLARAÇÕES COMERCIAIS E TÉCNICAS DA PROPONENTE

B.5.1. ☐ Declaro que os valores ofertados contemplam todos os custos diretos e indiretos necessários à execução integral do objeto.

B.5.2. ☐ Declaro ciência de que o envio desta cotação não gera direito à contratação, preferência, exclusividade ou obrigação de abertura de procedimento.

B.5.3. ☐ Declaro que a solução proposta contempla, no mínimo, os recursos humanos, materiais, equipamentos, veículos, suporte e tecnologia descritos neste modelo, salvo ressalvas expressamente indicadas.

B.5.4. ☐ Declaro que a empresa possui condições de atender às obrigações de sigilo, confidencialidade, segurança da informação e proteção de dados pessoais.

B.5.5. ☐ Declaro que eventuais integrações, APIs, homologações, credenciais, acessos ou liberações necessárias à execução foram consideradas nas premissas comerciais abaixo.

B.5.6. ☐ Declaro que a proposta possui validade mínima indicada no item B.6.

B.6. CONDIÇÕES COMERCIAIS

Validade da proposta	Mínimo de 90 dias, contado da apresentação da proposta.
Prazo de início/configuração	Até 30 (trinta) dias corridos da Ordem de Serviço;
Prazo de início da operação	Após o aceite definitivo das fases de implantação, testes e validação, com a entrada em produção, iniciando-se então as 12 competências mensais.
Condições de pagamento consideradas	Mensal, pelos itens 01 a 03, após recebimento definitivo e emissão do Ateste do Serviço Prestado, após o aceite definitivo das fases de implantação, testes e validação, com a entrada em produção, nos termos do item 14.
Índice ou critério de reajuste, se houver	Após interregno mínimo de 12 meses contado da data-base do orçamento estimado, conforme arts. 92, §§ 3º e 4º, e 135 da Lei nº 14.133/2021: IPCA/IBGE para parcelas sem predominância de mão de obra e repactuação analítica quando juridicamente cabível, sem cumulação sobre a mesma parcela.
Garantias, seguros ou condições especiais	[preencher]
Ressalvas técnicas/comerciais	[preencher ou declarar inexistentes]
Contato para esclarecimentos	[preencher]

B.7. ASSINATURA DA PROPONENTE

Local e data	[preencher]
--------------	-------------

Nome do representante	[preencher]
Cargo/função	[preencher]
CPF	[preencher]
Assinatura	Assinatura do representante legal ou responsável autorizado

20. ASSINATURAS

Responsável pela formalização da demanda	Ciência e aprovação da chefia imediata
Nome: CAMILA DE OLIVEIRA ANDRADE Cargo: Assessora Matrícula: 1367 Data: 28/07/2026 Assinatura:	Nome: MAITÉ FRANCO Cargo: Chefe de Gabinete Matrícula: 1365 Data: 28/07/2026 Assinatura: