



PREFEITURA MUNICIPAL DE
São Miguel Arcanjo
Município de Interesse Turístico
Secretaria de Governo e Planejamento – Setor de Compras

INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO N.º 07/2025

PROCESSO N.º 1541/2025

EDITAL Nº 27/2025

OBJETO:

O presente objeto constitui na Contratação de empresa especializada para fornecimento e locação mensal de software/plataforma de atendimento e automação de mensagens via WhatsApp (chatbot), permitindo o gerenciamento completo de atendimentos, a distribuição de filas entre múltiplos operadores e o envio de notificações e avisos da Administração Pública Municipal.

DEFINIÇÃO DO OBJETO:

Contratação de empresa especializada para fornecimento e locação mensal de software/plataforma de atendimento e automação de mensagens via WhatsApp (chatbot), permitindo o gerenciamento completo de atendimentos, a distribuição de filas entre múltiplos operadores e o envio de notificações e avisos da Administração Pública Municipal. A solução inclui suporte para um número de canal de atendimento, com atendimentos e atendentes ilimitados, fluxos e departamentos ilimitados, além da criação de canais e grupos de conteúdo, formulários e enquetes. A plataforma contará com todas as funcionalidades permitidas pela plataforma WhatsApp. O serviço inclui suporte contínuo, configuração inicial e operação por um período de 12 meses, haja vista que a Lei 14.133/21 estabelece em seu art. 74º, que é inexigível Licitação sempre que houver inviabilidade de competição. Chega-se a esta conclusão, levando-se em conta que a locação mensal de software/plataforma de atendimento e automação de mensagens via WhatsApp (chatbot), permitindo o gerenciamento completo de atendimentos, a distribuição de filas entre múltiplos operadores e o envio de notificações e avisos da Administração Pública Municipal.

JUSTIFICATIVA DO PREÇO:

Diante da crescente demanda por eficiência e agilidade no atendimento ao cidadão, a Prefeitura de São Miguel Arcanjo busca adotar soluções tecnológicas que modernizem e otimizem a comunicação com a população. O WhatsApp, sendo um dos aplicativos de mensagens mais utilizados no Brasil, oferece uma plataforma acessível e amplamente difundida para este propósito.

Atualmente, a Prefeitura não dispõe de um sistema centralizado e eficiente de atendimento digital. As contas de WhatsApp utilizadas encontram-se dispersas, sem padronização e, muitas vezes, inoperantes devido à falta de dispositivos físicos. Além disso, não há um sistema de controle ou gestão dos atendimentos, comprometendo a qualidade do serviço prestado à comunidade.

A implementação de uma plataforma de automação de mensagens via WhatsApp permitirá a centralização dos atendimentos, garantindo maior organização e eficiência. O sistema possibilitará a distribuição inteligente de filas entre múltiplos operadores, o armazenamento de históricos de atendimento, o registro de atendentes e a criação de fluxos automatizados via chatbot. Dessa forma, será possível segmentar os atendimentos por áreas e secretarias, proporcionando um serviço mais ágil e estruturado.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
São Miguel Arcanjo
Município de Interesse Turístico
Secretaria de Governo e Planejamento – Setor de Compras

No mercado, há diversas soluções de chatbot disponíveis, porém, é essencial selecionar aquela que melhor atenda às necessidades do setor público, sem exigir grandes customizações ou adaptações complexas. A ferramenta escolhida deve ser robusta, de fácil manutenção e alinhada às diretrizes de eficiência e economicidade da Administração Pública.

Além de garantir um atendimento mais eficiente, a solução deve ser totalmente compatível com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), permitindo a criação de grupos de distribuição de conteúdo, canais temáticos, enquetes interativas e outros mecanismos de comunicação. A gestão da plataforma será centralizada pelo Departamento de Tecnologia da Informação, eliminando a necessidade de dispositivos físicos e garantindo maior controle e segurança no processamento das informações.

Com essa iniciativa, a Prefeitura disponibilizará à população um canal de comunicação simplificado e acessível, possibilitando um atendimento personalizado em tempo real, além de estruturar uma rede organizada de interação com os cidadãos, fortalecendo a transparência e a eficiência da gestão pública.

PARTICIPAÇÃO NA INEXIGIBILIDADE:

A empresa encaminhou, através de e-mail, a proposta com a descrição do objeto ofertado, o preço, os dados da empresa e juntamente com as certidões trabalhistas e de regularidade fiscal e jurídica. A proposta também deverá conter declaração de que compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

A apresentação da proposta implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe este Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos.

FORMA, PRAZO E LOCAL:

Os serviços têm natureza de bens e serviços especiais: aqueles que, por sua alta heterogeneidade ou complexidade, não podem ser descritos na forma da Lei Federal nº 14.133/2021, exigida justificativa prévia do contratante. A contratação pretendida está alinhada com o planejamento da Administração, e está prevista para desenvolvimento no calendário do ano de 2025.

ASPECTOS DA CONTRATAÇÃO

Será firmado através do pedido de compra para pagamento único da implantação e pagamento mensal dos serviços, que será com duração de 12(doze) meses.

A contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no Termo de Referência e seus anexos;

A contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133/21 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma Lei.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
São Miguel Arcanjo
Município de Interesse Turístico
Secretaria de Governo e Planejamento – Setor de Compras

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A contratação da plataforma está totalmente alinhada ao plano de governo e às diversas ações estratégicas descritas no planejamento das Secretarias Municipais envolvidas. Esta solução é considerada uma ferramenta essencial para impulsionar a evolução dos processos administrativos e operacionais da Prefeitura, promovendo eficiência e agilidade nas interações com os cidadãos. Além disso, a plataforma contribuirá para a integração entre os setores da administração pública, permitindo uma gestão mais eficiente e transparente, em conformidade com as diretrizes estabelecidas nas metas de desenvolvimento do município. A implementação desta tecnologia será um marco para a modernização dos serviços públicos, assegurando um atendimento de qualidade e o cumprimento dos compromissos assumidos com a população. A escolha deve-se ao fato da singularidade do serviço contratado, por trata-se de cunho artístico e cultural, nos termos da Lei nº 14.133/2021, que prevê em seu artigo 74, os casos em que se justifica inexigibilidade de licitação devido à inviabilidade de competição. Para a perfeita execução do objeto deste contrato, aplica-se, no que couber, o Código de Defesa do Consumidor – Lei Nº 8.078/1990, a garantia legal estabelecida pelo prazo de 90 dias a contar a partir da assinatura do contrato

CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO DO OBJETO

O objeto será recebido:

- Provisoriamente, a partir da entrega, para efeito de verificação da conformidade com as especificações deste termo de referência, da proposta do fornecedor e Contrato **quando couber**.
- Definitivamente,
após a verificação da conformidade com as especificações constantes no termo de referência, da proposta do fornecedor e Contrato quando couber, e sua consequente aceitação. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

O serviço poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações contidas neste Termo de Referência, na proposta do fornecedor e no Contrato, quando couber. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos decorrentes da incorreta execução do contrato.

DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

A fiscalização do objeto contratado será realizada conforme o disposto nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

I - A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por fiscal.

II - Compete ao Fiscal do Contrato abaixo identificado exercer a verificação concreta do objeto, devendo o servidor designado verificar a qualidade e procedência da prestação do objeto respectivo, encaminhar informações ao gestor do contrato, atestar documentos fiscais, exercer o relacionamento necessário com a contratada, dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato etc. Dentre as responsabilidades do fiscal está a necessidade de anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, inclusive quando de seu fiel cumprimento, determinando o que for necessário para a regularização de eventuais faltas ou defeitos observados;



PREFEITURA MUNICIPAL DE
São Miguel Arcanjo
Município de Interesse Turístico
Secretaria de Governo e Planejamento – Setor de Compras

III - Compete ao Gestor do Contrato abaixo identificado exercer a administração do contrato, com atribuições voltadas para o controle das questões documentais da contratação, quais sejam, verificar se os recursos estão sendo empenhados conforme as respectivas dotações orçamentárias, acompanhar o prazo de vigência do contrato, verificar a necessidade e possibilidade da renovação/prorrogação, bem como estudar a viabilidade de realização de reequilíbrio econômico-financeiro e da celebração dos respectivos termos aditivos, etc.

CRITÉRIOS DE PAGAMENTO

A forma de pagamento da Prefeitura Municipal de São Miguel Arcanjo é através da ficha orçamentaria nº 24. A fiscalização do Município somente atestará o fornecimento dos serviços e liberará a nota fiscal para pagamento, quando cumpridas pela CONTRATADA todas as condições pactuadas:

O pagamento do serviço será feito mediante a apresentação da respectiva nota fiscal ou nota fiscal-fatura devidamente atestada pelo Responsável pela execução da atividade;

O pagamento será realizado em até o 5º dia útil após através de depósito bancário na conta da contratada, após o recebimento da respectiva nota fiscal. Se o término deste prazo coincidir com dia em que não houver expediente na Prefeitura, considerar-se-á como vencimento o primeiro dia útil imediato;

FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

A contratação será realizada por meio de Inexigibilidade, nos termos dos artigos 74º, § 1º, da Lei Federal nº 14.133/2021. Para a prestação do serviço pretendido a Contratada deverá comprovar que enquadra-se como profissional artístico consagrado pela crítica especializada ou pela opinião pública, bem como apresentar todos os documentos a título habilitação, nos termos do art. 62, da Lei nº 14.133/2021.

ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Estima-se para a contratação almejada o valor total de **R\$ 31.641,80** (trinta e um mil, seiscentos e quarenta e um reais e oitenta centavos), sendo o valor de **R\$ 3.500,00** (três mil e quinhentos reais) para a implantação e o valor mensal de **R\$ 2.345,15** (dois mil, trezentos e quarenta e cinco reais e quinze centavos), a serem utilizados pela Secretaria de Administração do Município de São Miguel Arcanjo.