



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

Coordenadoria de Tecnologia e Inovação

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRAS N.º 2026/000757 – DFD 722

1 OBJETO

1.1 CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CESSÃO DE USO DE SISTEMA INFORMATIZADO INTEGRADOR DE CANAIS DE COMUNICAÇÃO, DISPONIBILIZADO EM AMBIENTE DE NUVEM, NA MODALIDADE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SAAS), INCLUINDO ATENDIMENTO MULTICANAL (OMNICHANNEL), CHATBOT COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS CORPORATIVOS DO SEMAE E SERVIÇOS TÉCNICOS ASSOCIADOS NECESSÁRIOS AO PLENO FUNCIONAMENTO DA SOLUÇÃO, CONFORME CONDIÇÕES E ESPECIFICAÇÕES DO TERMO DE REFERÊNCIA.

1.2 A adjudicação do objeto será realizada por LOTE ÚNICO, considerando que:

- Todos os módulos compartilham a mesma plataforma, base de dados, integrações e modelo de suporte;
- A fragmentação da contratação gera riscos de incompatibilidade técnica, falhas de responsabilidade e aumento de custo operacional;
- É necessário um único ponto de gestão e responsabilização contratual;
- É necessário ter unicidade de base de dados;
- É necessário ter histórico único do usuário;
- A autenticação deverá ser centralizada;
- O SLA será único por parte da contratada.

1.3 Quadro de estimativa:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UND	QTDE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
01	PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PARA CESSÃO DE USO DE SISTEMA INFORMATIZADO - INTEGRADOR DE CANAIS DE COMUNICAÇÃO	SV.	01	R\$ 79.204,97	R\$ 79.204,97

1.4 O regime de execução será o de empreitada por preço global, abrangendo:

- Licenciamento SaaS;
- Serviços de implantação, configuração, integração e treinamento;
- Suporte técnico e manutenção durante a vigência contratual.

1.4.1 Justificativa: O objeto é composto por módulos interdependentes, com preço definido por franquias e



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

Coordenadoria de Tecnologia e Inovação

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRAS N.º 2026/000757 – DFD 722

serviços associados, não sendo tecnicamente viável a medição por unidades autônomas, o que torna o preço global o regime mais adequado, garantindo previsibilidade orçamentária e redução de aditivos.

2 PRAZO DE ENTREGA E EXECUÇÃO

2.1 O prazo de início da execução do objeto será de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço pela Administração.

2.2 A execução do objeto compreenderá:

- Disponibilização da cessão de uso do sistema informatizado, na modalidade Software como Serviço (SaaS), em ambiente de nuvem;
- Implantação, configuração inicial e parametrização da solução, conforme requisitos definidos neste Termo de Referência;
- Integração com o sistema comercial do SEMAE e demais integrações previstas;
- Capacitação (treinamento) dos usuários e administradores indicados pela Administração.

2.3 A fase inicial de implantação, configuração, integração e treinamento deverá ser concluída no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados do início da execução do objeto, ressalvados os casos em que a integração dependa da disponibilização de informações técnicas, acessos, ambientes ou APIs por parte do SEMAE ou de terceiros, hipótese em que os prazos serão ajustados mediante justificativa formal.

2.4 A cessão de uso do sistema informatizado, bem como os serviços de suporte técnico, manutenção e atendimento aos níveis de serviço (SLA), permanecerão vigentes durante todo o período contratual, contado da assinatura do contrato, conforme prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência.

3 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1 A fundamentação da contratação encontra-se em anexo, sendo o *ETP (Estudo Técnico Preliminar)*, complemento deste Termo de Referência, além de **constar no documento de formalização de demanda (DFD) sob número 722, homologado no Plano de Contratação Anual (PCA) de 2026.**

4 DESCRIÇÃO DO OBJETO



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

Coordenadoria de Tecnologia e Inovação

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRAS N.º 2026/000757 – DFD 722

4.1 A solução deverá disponibilizar, no mínimo:

4.1.1 Plataforma omnichannel unificada: a plataforma deverá permitir a **integração e gerenciamento centralizado de múltiplos canais de comunicação**, em interface operacional unificada, na web, com base de dados única para todos os canais, contemplando, no mínimo:

- WhatsApp Business API Oficial
- Web Chat (chat no site)
- Facebook Messenger
- Instagram Direct Message

Todos os atendimentos deverão ser registrados em um **histórico consolidado por cliente**, independentemente do canal de entrada, possibilitando visão consolidada da jornada do atendimento, evitando duplicidade de informações e proporcionando maior eficiência operacional. Deverá ainda:

- Ter autenticação e perfis de acesso únicos;
- Suportar operação móvel plena no atendimento presencial, por aplicativo nativo ou interface web responsiva/PWA, permitindo executar as funções críticas (fila, chamada, registro, transferência).

Todos os itens acima, com responsabilidade técnica integral da contratada.

4.1.2 Atendimento Automatizado por Chatbot com Inteligência Artificial: A solução deverá disponibilizar **chatbot com capacidade de interpretação de linguagem natural**, permitindo:

- Atendimento automatizado às demandas mais recorrentes;
- Direcionamento do usuário aos serviços adequados;
- Integração com dados e serviços disponibilizados pelo sistema comercial do SEMAE;
- Respostas dinâmicas e contextualizadas, conforme o tipo de solicitação;
- Emprego e treinamento de modelo de linguagem de grande porte (LLM) próprio, restrito ao apoio em interações pontuais do chatbot, operando sob regras de controle e validação (guard-rails), com o objetivo de prevenir respostas imprecisas, interpretações equivocadas ou disseminação de informações não aderentes às diretrizes definidas pela Administração.

O chatbot deverá operar de forma contínua, respeitando regras de horário, exceções e fluxos definidos pela Administração, contribuindo para a redução do volume de atendimentos exclusivamente humanos.



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

Coordenadoria de Tecnologia e Inovação

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRAS N.º 2026/000757 – DFD 722

4.1.3 Transbordo para Atendimento Humano: a plataforma deverá permitir o transbordo do atendimento automatizado para atendentes humanos, sempre que necessário, garantindo que:

- O usuário permaneça no mesmo canal de comunicação utilizado inicialmente;
- O contexto da conversa, histórico e dados já informados sejam preservados;
- O atendimento humano ocorra de forma integrada ao atendimento automatizado, com assistência de recursos de inteligência artificial, auxiliando o atendente com sugestões em tempo real, respostas automáticas ou resumo das interações, sem substituir o atendimento humano, mas potencializando a eficiência do operador.

Deverá ser disponibilizado mecanismo de gestão de filas, distribuição automática de atendimentos, controle de capacidade e acompanhamento em tempo real dos atendimentos em curso. A solução deverá estar tecnicamente preparada para permitir a integração plenamente suportada com funcionalidades de chat corporativo interno, possibilitando a transferência de uma conversa ativa entre o agente de atendimento e o cliente para outro usuário interno, preservando o contexto da interação, garantindo a experiência unificada para o operador.

4.1.4 Integração com Sistemas Corporativos do SEMAE: a solução deverá possibilitar **integração segura via APIs** com o sistema comercial e demais sistemas corporativos do SEMAE, permitindo, conforme regras de negócio definidas:

- Consulta e atualização de informações;
- Geração e rastreabilidade de emissão de segunda via de faturas;
- Abertura, acompanhamento e encerramento de solicitações;
- Geração e rastreabilidade de protocolos de atendimento.

As integrações deverão ser realizadas sem a necessidade de instalação de componentes adicionais nos ambientes do SEMAE, mantendo o modelo SaaS da solução.

4.1.5 Módulo de Atendimento Presencial (Gestão de Fluxo e Filas): a solução deverá disponibilizar módulo nativo da plataforma, específico para gerenciamento do atendimento presencial, permitindo:

- Emissão (possibilitando impressão e envio por SMS, de forma parametrizável) e chamada de senhas;
- Organização e priorização de filas;
- Acompanhamento em tempo real do fluxo de atendimento;



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

Coordenadoria de Tecnologia e Inovação

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRAS N.º 2026/000757 – DFD 722

- Geração de relatórios e indicadores de desempenho.

O módulo deverá apoiar a gestão da força de trabalho e a melhoria do tempo de atendimento ao usuário nas unidades presenciais.

4.1.5.1 Ou, como alternativa técnica às funcionalidades citadas no item anterior, a solução deverá permitir a integração com a plataforma Novo SGA (versão 2.2 ou superior), conforme documentação oficial (<https://novosga.org/docs/#/2.2/api>), devendo a contratada garantir a consolidação de relatórios e indicadores de desempenho de forma unificada aos demais canais da plataforma, bem como a implantação, customização, parametrização e disponibilização desta solução, caso seja a opção. Deverá ainda ter consolidação de dados e relatórios, histórico único do atendimento, autenticação integrada, sendo a responsabilidade contratual integralmente com a contratada.

4.1.6 Central de Serviços para Atendimento por Tickets: a solução deverá contemplar **módulo de central de serviços**, permitindo o registro e tratamento de demandas de forma assíncrona, por meio de tickets, possibilitando:

- Abertura de tickets a partir dos canais digitais e e-mail corporativo;
- Interações com o usuário ao longo do ciclo de vida do atendimento;
- Controle de status, prazos e responsáveis;
- Organização por unidade ou tipo de serviço;
- Rastreabilidade completa e controle de SLA para este canal.

Esse módulo visa complementar o atendimento em tempo real, garantindo previsibilidade, rastreabilidade e adequada priorização das demandas.

4.1.7 Relatórios, Indicadores e Painéis de Acompanhamento: a plataforma deverá disponibilizar **relatórios gerenciais e operacionais**, bem como painéis (dashboards) que permitam:

- Acompanhamento do volume de atendimentos;
- Monitoramento de tempos médios de espera e atendimento;
- Avaliação da taxa de resolução e satisfação do usuário;
- Exportação de dados para fins de auditoria e análise.

Os indicadores deverão apoiar a tomada de decisão e a melhoria contínua dos serviços prestados.



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

Coordenadoria de Tecnologia e Inovação

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRAS N.º 2026/000757 – DFD 722

4.1.8 Serviços Associados à Solução: a cessão de uso do sistema informatizado deverá ser acompanhada dos serviços necessários ao seu pleno funcionamento, incluindo, no mínimo:

- Implantação e configuração inicial da solução;
- Parametrização dos fluxos de atendimento;
- Integrações com sistemas corporativos;
- Suporte técnico e manutenção integral pela contratada;
- Armazenamento e backup de todo o histórico de interações com os clientes, durante toda a vigência contratual, podendo ser solicitadas exportações conforme demanda;
- Capacitação e treinamento dos usuários indicados pela Administração;
- Controle de vulnerabilidades.

Todos esses serviços são considerados **acessórios, indissociáveis e essenciais** à adequada prestação do serviço de cessão de uso do sistema informatizado, sendo a responsabilidade única, independentemente da tecnologia utilizada.

5 SUBCONTRATAÇÃO

Será admitida a subcontratação apenas para componentes acessórios ou tecnológicos indispensáveis, tais como:

- Infraestrutura de nuvem;
- Serviços associados ao WhatsApp Business API Oficial (via BSP ou Tech Provider autorizado);
- Gateways de SMS/mensageria.

A responsabilidade integral permanece com a contratada, inclusive de todos os custos destes componentes, vedada a cessão ou transferência da plataforma omnichannel, chatbot, atendimento presencial, central de tickets e núcleo funcional da solução.

6 GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

Não será exigida garantia contratual, nos termos dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, considerando tratar-se de:



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

Coordenadoria de Tecnologia e Inovação

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRAS N.º 2026/000757 – DFD 722

- Serviço comum;
- Plataforma SaaS com pagamento condicionado à execução;
- Baixo risco de inadimplemento financeiro ou operacional.

7 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

7.1 Qualificação Técnica:

A licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a prestação satisfatória de serviços compatíveis com o objeto desta contratação, contemplando, no mínimo, as seguintes características:

- Prestação de serviços de cessão de uso de sistema informatizado, preferencialmente na modalidade Software como Serviço (SaaS);
- Plataforma voltada ao atendimento digital e integração de canais de comunicação (omnichannel);
- Atendimento ao público externo, com uso de chatbot, automação de atendimento ou soluções similares;
- Integração com sistemas corporativos por meio de APIs ou serviços web.

O(s) atestado(s) deverá(ão) conter, no mínimo:

- Razão social e CNPJ da empresa emitente;
- Identificação da empresa contratada;
- Descrição resumida do objeto executado;
- Período de execução dos serviços;
- Nome, cargo, meios de contato e assinatura do responsável pela emissão.

A exigência visa assegurar que a empresa licitante possua experiência prévia e capacidade operacional compatíveis com a complexidade e a criticidade dos serviços a serem prestados, reduzindo riscos de descontinuidade, falhas operacionais ou inexecução contratual.

7.2 Equipe Técnica e Capacidade Operacional:

- 7.2.1** Será imprescindível, para o cumprimento do contrato, que a contratada mantenha pessoal técnico capacitado e em número suficiente para atender às demandas da Administração durante toda a vigência



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

Coordenadoria de Tecnologia e Inovação

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRAS N.º 2026/000757 – DFD 722

contratual.

7.2.2 A empresa vencedora deverá, para fins de assinatura do contrato, apresentar declaração de que possui em seu quadro profissionais técnicos qualificados, compatíveis com os serviços a serem prestados, responsabilizando-se integralmente pela execução contratual.

7.2.3 Não será tolerada a interrupção ou degradação dos serviços em razão de férias, afastamentos, licenças ou desligamentos de empregados da contratada.

7.3 Responsabilidades Trabalhistas, Fiscais e Comerciais:

Será de exclusiva responsabilidade da contratada o cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e securitárias decorrentes da execução do contrato.

Em nenhuma hipótese haverá vínculo empregatício ou qualquer outra relação de trabalho entre os profissionais da contratada e o SEMAE.

7.4 Comunicação e Preposto:

A contratada deverá indicar formalmente preposto responsável pela comunicação com o SEMAE durante toda a vigência contratual, disponibilizando canal de contato que possibilite atendimento às demandas da Administração em horário compatível com a execução dos serviços.

7.5 Sigilo e Confidencialidade:

A contratada obriga-se a manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações e documentos a que tiver acesso em razão da execução do contrato, não podendo divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins diversos do objeto contratado.

7.6 Manutenção das Condições de Habilitação:

A contratada deverá manter, durante toda a vigência do contrato, as mesmas condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, apresentando os respectivos comprovantes sempre que solicitados pela Administração.

8 CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

A execução do objeto deverá observar integralmente as condições estabelecidas neste Termo de Referência, no contrato e na legislação vigente, cabendo à contratada executar os serviços de forma contínua, regular e em conformidade com as orientações da Administração.

A contratada obriga-se a:



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

Coordenadoria de Tecnologia e Inovação

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRAS N.º 2026/000757 – DFD 722

- 8.1** Executar os serviços com **observância das boas práticas de mercado**, utilizando solução estável, consolidada e adequada ao atendimento das necessidades do SEMAE.
- 8.2** Disponibilizar a solução na modalidade Software como Serviço (SaaS), em ambiente de nuvem (impreterivelmente em território nacional brasileiro, com redundância geográfica comprovada e alta disponibilidade), garantindo acesso remoto, seguro e contínuo aos usuários autorizados pela Administração. A infraestrutura em nuvem deverá atender a padrões reconhecidos internacionalmente de segurança da informação, privacidade e continuidade operacional, devendo a licitante comprovar obrigatoriamente que o ambiente utilizado possui certificações válidas, tais como ISO IEC 27001, ISO IEC 27017, ISO IEC 27018; serão aceitas certificações equivalentes tecnicamente comprovadas.
- 8.3** Manter a solução operacional e disponível durante toda a vigência contratual, observados os níveis de serviço e prazos de atendimento definidos neste Termo de Referência.
- 8.4** Prestar os serviços de implantação, configuração, parametrização, integração, suporte técnico, manutenção e treinamento sem interrupção ou degradação da qualidade, respeitando os prazos acordados e as orientações da fiscalização do contrato.
- 8.5** Atender às solicitações da Administração dentro do horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, ou fora desse horário quando previamente acordado entre as partes, considerando a natureza do serviço contratado.
- 8.6** Manter sigilo absoluto sobre todas as informações, dados, documentos e acessos a que tiver conhecimento em razão da execução do contrato, não podendo utilizá-los para fins diversos do objeto contratado.
- 8.7** Responsabilizar-se integralmente por eventuais danos, prejuízos ou prejuízos operacionais causados à Administração ou a terceiros, decorrentes de falhas, erros ou irregularidades na execução dos serviços, quando não houver justificativa devidamente aceita pelo SEMAE.
- 8.8** Prestar todos os esclarecimentos técnicos solicitados pela fiscalização ou pelo gestor do contrato, adotando tempestivamente as providências necessárias para correção de falhas, inadequações ou não conformidades eventualmente verificadas.
- 8.9** Executar os serviços sem gerar qualquer vínculo trabalhista, previdenciário ou contratual entre os profissionais da contratada e o SEMAE, sendo de responsabilidade exclusiva da contratada todos os encargos decorrentes da relação de trabalho com seus empregados e subcontratados.
- 8.10** Manter entendimento permanente com o SEMAE, de modo a evitar interrupções, paralisações ou prejuízos à continuidade dos serviços essenciais de atendimento ao público.



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

Coordenadoria de Tecnologia e Inovação

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRAS N.º 2026/000757 – DFD 722

8.11 Níveis de Serviço (SLA):

A execução do objeto deverá observar níveis mínimos de serviço (Service Level Agreement – SLA), de forma a assegurar a disponibilidade, a continuidade e a qualidade da cessão de uso do sistema informatizado e dos serviços associados.

8.11.1 Atendimento e Suporte Técnico: a contratada deverá disponibilizar serviço de suporte técnico, permitindo a abertura de chamados para registro de solicitações, incidentes ou falhas relacionadas à utilização da solução, por meio de ferramenta própria, e-mail ou outro canal previamente definido e acordado com a Administração. Para cada chamado aberto, a contratada deverá gerar número de protocolo único, que permita o acompanhamento e a rastreabilidade das solicitações.

8.11.2 Classificação de Severidade dos Chamados: os chamados deverão ser classificados pela Administração, no momento da abertura, conforme o impacto no ambiente de operação, nos seguintes níveis:

- Severidade Alta (Crítica): indisponibilidade total da solução ou falha que impeça a realização dos atendimentos ao público;
- Severidade Média: falha que comprometa parcialmente o uso da solução, com possibilidade de operação em modo degradado;
- Severidade Baixa: falhas pontuais, dúvidas operacionais ou solicitações que não impactem de forma relevante a prestação do serviço.

A classificação inicial realizada pela Administração prevalecerá para fins de contagem de prazo de atendimento e solução, salvo justificativa técnica aceita formalmente pela fiscalização.

8.11.3 Prazo de Atendimento e Solução dos Chamados: a contratada deverá atender aos seguintes prazos máximos de solução, contados a partir do registro formal do chamado:

- Severidade Alta (Crítica): solução em até 8 (oito) horas;
- Severidade Média: solução em até 72 (setenta e duas) horas;
- Severidade Baixa: solução em até 168 (cento e sessenta e oito) horas.

Considera-se como solução do chamado a correção definitiva da falha, restabelecendo o pleno funcionamento do serviço.

8.11.4 Disponibilidade da Solução: a contratada deverá garantir que a solução esteja disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, ressalvadas:



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

Coordenadoria de Tecnologia e Inovação

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRAS N.º 2026/000757 – DFD 722

- Manutenções programadas, previamente comunicadas à Administração com antecedência mínima acordada;
- Indisponibilidades decorrentes de falhas em serviços de terceiros alheios à responsabilidade da contratada, devidamente comprovadas.

8.11.5 Relatórios e Comprovação do Atendimento aos SLAs: a contratada deverá disponibilizar relatórios periódicos de atendimento, contendo, no mínimo:

- Quantidade de chamados abertos no período;
- Classificação por severidade;
- Tempo de atendimento e de solução de cada chamado;
- Identificação de descumprimento de SLA, quando ocorrido.

Os relatórios servirão de base para avaliação da execução contratual, ateste dos serviços, aplicação de glosas e demais medidas administrativas cabíveis.

8.11.6 Consequências pelo Descumprimento dos SLAs: o descumprimento dos níveis mínimos de serviço poderá ensejar:

- Glosa proporcional nos pagamentos;
- Registro de ocorrência no histórico de gestão do contrato;
- Aplicação das sanções previstas em contrato e na legislação vigente,

Sem prejuízo de outras medidas administrativas cabíveis.

9 VIGÊNCIA:

- A contratação terá **vigência inicial de 12 (doze) meses**, contados da assinatura do contrato;
- Poderá ser prorrogada sucessivamente, **até o limite máximo legal de 10 (dez) anos**, conforme arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

10 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

10.10 contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas, as normas da Lei



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

Coordenadoria de Tecnologia e Inovação

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRAS N.º 2026/000757 – DFD 722

nº. 14.133, de 2021, e da Instrução Normativa nº. 18, de 2023, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

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

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

10.4A Administração poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

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

10.6A execução deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is), ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput e Instruções Normativas nº. 05 e nº. 18, ambas de 2023).

10.7O fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

10.7.1 O fiscal do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

10.7.2 Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

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

10.7.4 No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

10.7.5 O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

Coordenadoria de Tecnologia e Inovação

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRAS N.º 2026/000757 – DFD 722

- 10.7.6** O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.
- 10.8.0** fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.
- 10.8.1** Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.
- 10.9.0** gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.
- 10.9.1** O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.
- 10.9.2** O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.
- 10.9.3** O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158, da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.
- 10.10** O fiscal do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.
- 10.11** A gestão do contrato (mediante ATO, na forma do art. 7º, da Lei nº. 14.133, de 2021, e art. 10, § 1º, da Instrução Normativa nº 05, de 2023) ficará a cargo:
- 10.11.1** da Sra. RENATA ANGÉLICA FREIRE FERNANDES DA SILVA – Chefe de Divisão de Receita, lotada na



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

Coordenadoria de Tecnologia e Inovação

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRAS N.º 2026/000757 – DFD 722

Coordenadoria de Atendimento.

10.12 A fiscalização (mediante ATO, na forma do art. 7º, da Lei nº. 14.133, de 2021, e art. 10, § 1º, da Instrução Normativa nº 05, de 2023) ficará a cargo:

10.12.1 do Sr. MAURÍCIO DOMINGOS CORDEIRO PINHEIRO – Analista de Software, lotado na Coordenadoria de Tecnologia e Inovação.

11 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO:

11.1. O faturamento será realizado mensalmente, conforme itens efetivamente ativados/medidos e condições abaixo:

11.2.1 A franquia de atendimentos iniciados pelo cliente será inexistente, em todos os canais disponíveis, assim como não deverá haver limite de número de atendentes/usuários; para efeito de estimativa de recursos computacionais, o SEMAE atualmente registra aproximadamente 20.000 atendimentos/mês majoritariamente no canal WhatsApp, através de aproximadamente 40 atendentes/usuários humanos, sem limitação de dias/horários para início das conversas, com tendência atual de aumento do número de atendimentos pelo canal citado (em 4 anos, atingiu aumento de 90% de atendimentos receptivos);

11.3 Considerando que a execução do objeto contempla consumos variáveis, de natureza estimada, fica estabelecido o seguinte modelo para fins de planejamento orçamentário e empenho:

11.3.1 Para cobertura de eventuais consumos excedentes, será prevista reserva orçamentária, limitada a até 20% (vinte por cento) do valor total estimado da contratação, para uso até o final do contrato (desde que seja comprovado de forma técnica e formal o aumento e adesão com sucesso da solução implantada, superior ao informado para estimativa).

11.3.2 A referida reserva tem caráter meramente preventivo e limitador de despesa, não configurando direito subjetivo da contratada ao recebimento dos valores nela consignados.

11.4 O pagamento de quaisquer valores referentes a consumos excedentes somente será realizado quando concomitantemente atendidas as seguintes condições:

11.4.1 O faturamento do consumo excedente tenha sido expressamente autorizado pela Administração;

11.4.2 O consumo esteja devidamente comprovado por meio de relatórios técnicos auditáveis, extraídos da própria plataforma, contendo, no mínimo:



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

Coordenadoria de Tecnologia e Inovação

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRAS N.º 2026/000757 – DFD 722

- Período de referência;
 - Quantitativo de mensagens ativas consumidas;
 - Metodologia de apuração;
- 11.4.3 Os relatórios tenham sido validados formalmente pela fiscalização do contrato;
- 11.4.4 Exista saldo orçamentário e empenho válido para cobertura da despesa.
- 11.5 Na inexistência de consumo excedente devidamente comprovado, autorizado e validado, os valores correspondentes à reserva orçamentária:
- Não serão faturados;
 - Não gerarão direito a reequilíbrio econômico-financeiro;
 - Não serão incorporados automaticamente ao valor contratual.
- 11.6 A medição e o faturamento dos consumos excedentes, quando ocorridos, deverão observar o valor fixo mensal dividido pela estimativa (de 20.000 atendimentos), que caracterizará o valor unitário excedente – sendo o teto de cobrança 20% do valor contratual, vedada qualquer cobrança sem respaldo em relatórios auditáveis e ateste formal da fiscalização, sendo risco da Contratada qualquer reajuste advindo das plataformas utilizadas.
- 11.7 Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
- 11.7.1 Não produzir os resultados acordados,
 - 11.7.2 Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
ou
 - 11.7.3 Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 11.8 Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 15 (quinze) dias, pelo fiscal técnico ou comissão de fiscalização, conforme o caso, mediante termo detalhado, quando da execução do objeto.
- 11.8.1 O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

Coordenadoria de Tecnologia e Inovação

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRAS N.º 2026/000757 – DFD 722

- 11.8.2 O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 11.9 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- 11.9.1 O contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 11.9.2 A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 11.9.3 O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 11.9.4 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, no prazo de 7 (sete) dias, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 11.10 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento provisório, pelo gestor de contrato, mediante termo detalhado elaborado com fundamento no relatório do fiscal, que ateste o cumprimento das obrigações contratuais, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 11.10.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas.
- 11.10.2 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

Coordenadoria de Tecnologia e Inovação

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRAS N.º 2026/000757 – DFD 722

- 11.10.3 Emitir termo detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 11.10.4 Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 11.10.5 Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 11.11 No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143, da Lei nº. 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 11.12 Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 11.13 O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

12 LIQUIDAÇÃO, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

- 12.2** O edital e a autorização de fornecimento apresentarão as informações pertinentes referente à liquidação do valor, prazo e a forma de pagamento.

13 FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DE FORNECEDOR

- 13.2 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO; podendo haver suspensão durante o certame para diligência.

14 EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO JURÍDICA

- 14.2** As exigências deverão constar no referido edital de pregão eletrônico.



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

Coordenadoria de Tecnologia e Inovação

TERMO DE REFERÊNCIA - SOLICITAÇÃO DE COMPRAS N.º 2026/000757 – DFD 722

15 ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

15.2 O valor estimado total da contratação se dá em R\$ 79.204,97 (setenta e nove mil, duzentos e quatro reais e noventa e sete centavos).

16 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.2 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no orçamento desta Administração.

17 LOCAIS DE ENTREGA

17.2 A contratada deverá ter disponibilidade para atender no seguinte endereço do SEMAE, localizado na cidade de Piracicaba:

17.2.1 Sede: Rua XV de Novembro, n.º 2200 – Bairro Alto.

18 DISPOSIÇÕES GERAIS

18.2 Caso seja identificada a necessidade de custos adicionais de componentes acessórios (despesas com recursos computacionais e outros correlatos, além de custos burocráticos), estes deverão entrar no câmputo da proposta e deverão ser prestados adequadamente, de forma que componha o custo mensal.

Piracicaba, data da assinatura eletrônica.

José Odivaldo Chitolina Junior

Coordenadoria de Tecnologia e Inovação



Assinaturas do documento



"04. TR_v3"

Código para verificação: **CT2BGEHK**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



JOSE ODIVALDO CHITOLINA JUNIOR (CPF: ***.489.208-**) em 10/06/2026 às 11:09:39 (GMT-03:00)

Emitido por: "SolarBPM", emitido em 16/07/2025 - 15:40:14 e válido até 16/07/2028 - 15:40:14.

(Assinatura do Sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link

<https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos> e informe o processo **SEMAE**

2026/006711 e o código **CT2BGEHK** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.