



CÂMARA MUNICIPAL DE ARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

C.M.Arujá • Fls.	06
Processo nº	20306/24
	28/06/24

TERMO DE REFERÊNCIA

DISPENSA DE LICITAÇÃO ART. 75, II da Lei 14.133/21

1. OBJETO

O presente termo de referência tem como objeto a contratação de empresa especializada para o desenvolvimento, implementação e manutenção de um Sistema de Autoatendimento por Robô com Inteligência Artificial (IA) para a Câmara Municipal de Arujá.

1.1 Quadro resumo com descrição dos serviços:

ITEM	QTD	DESCRIÇÃO	SERVIÇOS
1	1	Desenvolvimento, implementação de Autoatendimento por Robô com Inteligência Artificial (IA)	S
2	12	Manutenção e atualizações mensais do sistema	S

1.2 Descrição das funcionalidades:

1.2.1 - WhatsApp, Instagram e Facebook: Atendimento automatizado com menus personalizados para direcionamento de demandas aos departamentos competentes ou atendentes específicos.

1.2.2 - Menu Interativo: Estrutura de menus interativos que conduza o cidadão através das opções disponíveis, como informações sobre leis, contato com vereadores, e outros serviços.

1.2.3 - Capacidade de Atendimento: O sistema deve suportar pelo menos 10.000 atendimentos mensais, com capacidade de escalabilidade.

1.2.4 - Respostas Automatizadas: Respostas pré-programadas e personalizáveis, com possibilidade de aprendizado contínuo para melhoria da qualidade do atendimento.



C.M.Arujá • Fls.	07
Processo nº	20306/24
	2806/24

CÂMARA MUNICIPAL DE ARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

- 1.2.5** - Inteligência Artificial: Implementação de IA para aprendizado e aprimoramento contínuo das respostas baseadas nas interações com os usuários.
- 1.2.6** - Relatórios e Estatísticas: Geração de relatórios detalhados sobre o volume e tipo de atendimentos realizados, com análises de desempenho.
- 1.2.7** - Integração com CRM: Capacidade de integração com sistemas de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) para acompanhamento de interações.
- 1.2.8** - Segurança de Dados: Implementação de protocolos de segurança para proteção dos dados dos usuários e das interações realizadas.
- 1.2.9** - Atualizações e Suporte Técnico: Prestação de serviço de suporte técnico e atualizações periódicas do sistema.

1.3 Especificações Técnicas Detalhadas

1.3.1 - Atendimento via WhatsApp, Instagram e Facebook:

- Automação de atendimento via mensagens instantâneas.
- Menu interativo personalizado para direcionamento dos usuários.

1.3.2 - Capacidade e Escalabilidade:

- Suporte mínimo de 10.000 atendimentos mensais.
- Capacidade de escalabilidade conforme aumento de demanda.

1.3.3 - Respostas Automatizadas:

- Programação de respostas automatizadas e personalizadas.
- Aprendizado contínuo das interações para melhoria de atendimento.

1.3.4 - Inteligência Artificial:

- Implementação de IA para aprendizado contínuo e aprimoramento das respostas.

1.3.5 - Relatórios e Estatísticas:

- Geração de relatórios detalhados sobre volume e tipo de atendimentos.
- Análises de desempenho e métricas de satisfação do usuário.

1.3.6 - Integração com CRM:

- Capacidade de integração com sistemas de CRM para acompanhamento de interações e histórico do usuário.



C.M.Arujá • Fls.	08
Processo nº	20306/24
28/06/24	

CÂMARA MUNICIPAL DE ARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

1.3.7 - Segurança de Dados:

- Protocolos de segurança para proteção dos dados dos usuários.
- Conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

1.3.8 - Suporte Técnico e Atualizações:*

- Prestação de serviço de suporte técnico contínuo.
- Atualizações periódicas do sistema para melhorias e correções.

2. PRAZO DE VIGÊNCIA

O prazo de vigência da contratação será de 12(doze) meses.

3. NATUREZA

A contratação é caracterizada como comum, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos neste instrumento, por meio de especificações usuais de mercado.

4. ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Considerando a reduzida complexidade do objeto e seus requisitos, a elaboração de estudo técnico preliminar foi dispensada, nos termos do art. 14, II da IN 58/2022 do Ministério da Economia e art. 72, I da lei 14.133/21.

5. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

O sistema de autoatendimento possui disponibilidade de operar continuamente, proporcionando suporte e atendimento ao cliente a qualquer hora do dia, sem pausas ou interrupções, com disponibilidade 24/7, podem processar consultas e fornecer respostas muito mais rapidamente do que humanos, aumentando a eficiência e reduzindo o tempo de espera dos clientes, o processo de automação e atendimento ao cliente pode reduzir significativamente os custos operacionais, diminuindo a necessidade de uma grande equipe de suporte, assim como garantir que as respostas sejam uniformes e consistentes, evitando variações que podem ocorrer com atendentes humanos. Os sistemas possuem capacidade de escalabilidade, podendo ser facilmente escalados para lidar com um grande volume de consultas simultaneamente, podendo



C.M.Arujá • Fls.	08
Processo nº	20306/24
28/06/24	f

CÂMARA MUNICIPAL DE ARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

coletar dados valiosos sobre as interações com os clientes, permitindo a análise e o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos, com possibilidade de personalizar respostas com base no histórico e nas preferências do cliente, oferecendo uma experiência mais satisfatória e relevante com suporte a integração a diferentes canais de comunicação (como chat, e-mail, redes sociais), oferecendo um atendimento integrado e unificado.

6. AUSÊNCIA DE FRACIONAMENTO

A aquisição / contratação do presente objeto não se enquadra na definição de parcela de um mesmo serviço, compra ou alienação, tendo em vista que até a presente data não foi autuado nenhum processo de mesmo objeto no ano corrente.

7. ENQUADRAMENTO LEGAL

A presente contratação se enquadra como DISPENSA DE LICITAÇÃO de acordo com o limite imposto no art. 75, II da Lei 14.133/21 e será na modalidade SEM DISPUTA, tendo em vista a obtenção de preços compatíveis com o mercado local, ainda na fase de estimativa de preços, considerando que a proposta selecionada é economicamente a mais vantajosa, bem como a necessidade de observação do padrão de qualidade do serviço e celeridade.

8. SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

9. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

Não haverá exigência de garantia da contratação dos art. 96 e ss da Lei 14.133/21.

10. DA FORMA DE EXECUÇÃO

a. DO PRAZO

O prazo de entrega dos serviços e equipamentos será de até 20(vinte) dias.

b. DO LOCAL

Os materiais permanentes deverão ser entregues ao Departamento de Informática



C.M.Arujá • Fls.	10
Processo nº	20306/24
28/06/24	

CÂMARA MUNICIPAL DE ARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

da Câmara Municipal de Arujá, sito à Rua Rodrigues Alves, n.º 51 – Centro – Arujá/SP, no horário das 08h às 12h e das 13h30min às 16h, de Segunda a Sexta-feira (dias úteis).

c. DO RECEBIMENTO

Em conformidade com o art. 140, II, da Lei 14.133/21, o objeto desta contratação será recebido:

C.1 Provisoriamente: no ato de entrega, pelo Sr. Giuliano Kenji Yamashita (Encarregado de Informática), para efeito de verificação da conformidade com este termo (quantidade, tipo, especificações técnicas);

i. Os produtos poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste termo e na proposta, devendo ser corrigidos, refeitos ou substituídos no prazo máximo de 10 dias, a contar da notificação da contratante, às custas da contratada, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

C.2 DEFINITIVAMENTE: em até 05 dias úteis, contados do recebimento provisório ou da conclusão das pendências apontadas pela fiscalização.

11. DA FISCALIZAÇÃO

A fiscalização do contrato será realizada pelo servidor Giuliano Kenji Yamashita, Encarregado de Informática, que será responsável pelo recebimento do objeto e por atestar as notas fiscais para pagamento, na condição de representante da contratante, bem como emissão de relatório, conforme pertinência.

12. DA GESTÃO DO CONTRATO

A Câmara Municipal poderá substituir o contrato por outro instrumento hábil conforme art. 95, e incisos da Lei 14.133/2021.

13. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

13.1 O pagamento será realizado através de boleto bancário, com vencimento mínimo de 10 dias úteis contados da finalização da liquidação.



C.M.Arujá • Fls.	11
Processo nº	20306/24
	28/06/24

CÂMARA MUNICIPAL DE ARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

13.2 Após o recebimento definitivo, a CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal e enviar para o e-mail faturamento@camaraaruja.sp.gov.br.

13.3 O prazo de liquidação será de até 05 dias úteis a contar do recebimento da nota fiscal.

13.4 Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a nota fiscal ou fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como: prazo de validade, data da emissão, dados do contrato e do órgão contratante, o período respectivo de execução do contrato, o valor a pagar e eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

13.5 Havendo erro na apresentação da nota fiscal/fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao CONTRATANTE

13.6 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

13.7 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

13.8 A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida LC.

13.9 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.

14. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

14.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, com fundamento na hipótese do art. 75, II da lei 14.133/21.



C.M.Arujá • Fls.	12
Processo nº	20306/24
	28/06/24

CÂMARA MUNICIPAL DE ARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

14.2 Tendo em vista a obtenção de preços compatíveis com o mercado local, ainda na fase de estimativa de preços, considerando que a proposta selecionada nos termos do item 10.6 é economicamente a mais vantajosa, bem como a necessidade de observação do padrão de qualidade do serviço e celeridade, indica-se que a presente dispensa seja conduzida sem disputa.

14.3 Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

- a) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis)
- b) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>)
- c) Relação de apenados no TCE / SP (<https://www.tce.sp.gov.br/pesquisa-relacao-apanados>)

14.4 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa fornecedora e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

14.5 Para fins de contratação, deverá o fornecedor comprovar os seguintes requisitos de habilitação:

14.5.1 HABILITAÇÃO JURÍDICA:

- a) inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- b) Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

14.5.2 HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

- a) CARTÃO CNPJ;
- b) Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita



C.M.Arujá • Fls.	53
Processo nº	20306/24
2806/24	

CÂMARA MUNICIPAL DE ARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

- c) Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- d) Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
- e) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.
- f) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual, se houver, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- g) O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.
- h) Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

15. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO: (art.6º, XXIII, i)

15.1 Objetivando definir estimativa de valor da contratação, a unidade demandante procedeu a pesquisa de mercado.

15.2 Considerando que o objeto requisitado possui serviços de mão de obra específicos, como desenvolvimento e implementação, a estimativa de valores foi realizada após visita técnica de empresa especializada e envio de e-mail com a estimativa de valores, conforme documento anexado.



C.M.Arujá • Fls.	54
Processo nº	20306/24
	28/06/24

CÂMARA MUNICIPAL DE ARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

15.3 Estimativa do valor total de: R\$ 54.300,00 (Cinquenta e quatro mil, e trezentos reais).

16. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos consignados no Orçamento Municipal.

16.2 A contratação será atendida pelas seguintes dotações: 01.00.00.01.02.00.01.02.01.01.0310002.2002.3.3.90.40.99 - OUTROS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA.

17. FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

Considerando a permissão do art. 95, inciso I (dispensa em razão de valor) da Lei 14.133/2021, optou-se por dispensar a confecção do instrumento de contrato, motivo pelo qual a contratação será formalizada pela emissão da nota de empenho.

18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

São obrigações do órgão contratante, além daquelas dispostas em lei:

18.1 Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações decorrentes do contrato.

18.2 Promover os pagamentos dentro do prazo estipulado para tal.

18.3 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, comunicando à contratada as ocorrências que a seu critério exijam medidas corretivas.

18.4 Proceder à publicação do extrato de contrato e de seus aditamentos na imprensa oficial.

19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

19.1 A CONTRATADA se obriga a fornecer os equipamentos e executar os serviços e em conformidade com o estabelecido neste Termo de Referência;

19.2 - Manter durante toda a execução contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação (art.55, inciso XIII da Lei nº 8.666/93);

19.3 - A CONTRATADA terá inteira responsabilidade pelo (s) produto (s) e serviços que



C.M.Arujá • Fls.	15
Processo nº	20306/24
28/10/24	

CÂMARA MUNICIPAL DE ARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

fornece, para manutenção de acordo com as especificações constantes neste Termo, bem como da respectiva proposta;

19.4 - Reparar, corrigir, substituir, às expensas, todo ou em parte, o (s) produto (s), serviço (s) objeto (s) deste contrato, em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

19.5 - Responsabilizar-se pela quantidade e qualidade dos serviços fornecidos;

19.6 - Deverá prestar as informações e/ou esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratante, atendendo em até 48 (quarenta e oito) horas, a partir do recebimento da solicitação;

19.7 - A Contratada deverá assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas na execução do serviço;

20. RESCISÃO E SANÇÕES

20.1 - O não cumprimento das obrigações assumidas no presente Contrato, autorizam, desde já, a CONTRATANTE a rescindir unilateralmente este contrato, independentemente de interpelação judicial.

20.2 - Aplicam-se a este Contrato as sanções estipuladas na lei 14.133/21. 20.3 - No caso de rescisão administrativa unilateral, a CONTRATADA reconhecerá os direitos do CONTRATANTE de aplicar as sanções previstas, neste ajuste e na legislação que rege a licitação.

20.4 - A aplicação de quaisquer sanções referidas neste dispositivo, não afasta a responsabilização civil da CONTRATADA pela inexecução total ou parcial do objeto ou pela inadimplência.

20.5 - A aplicação das penalidades não impede a CONTRATANTE de exigir o ressarcimento dos prejuízos efetivados decorrentes de quaisquer faltas cometidas pela CONTRATADA.

20.6 - No caso de a CONTRATADA encontrar-se em situação de recuperação judicial, a convalidação em falência ensejará a imediata rescisão deste Contrato, sem prejuízo da aplicação das demais cominações legais.

20.7 - No caso de a CONTRATADA encontrar-se em situação de recuperação



C.M.Arujá • Fls.	16
Processo nº	20306/24
	28706/24

CÂMARA MUNICIPAL DE ARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

extrajudicial, o descumprimento do plano de recuperação ensejara a imediata rescisão deste Contrato, sem prejuízo da aplicação das demais cominações legais.

20.8 - O atraso injustificado na execução do contrato, sujeitará a contratada à multa de mora sobre o valor da obrigação não cumprida, a partir do primeiro dia útil seguinte ao término do prazo estipulado, na seguinte proporção:

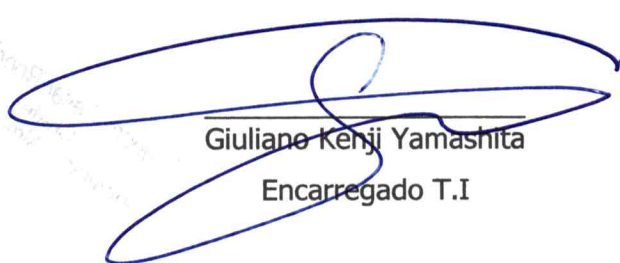
- a) Multa de 10% (dez por cento) até o 30° (trigésimo) dia de atraso; e
- b) Multa de 15% (quinze por cento) a partir do 31° (trigésimo primeiro) dia de atraso até o 45° (quadragésimo quinto) dia de atraso.
- c) A partir do 46° (quadragésimo sexto) dia estará caracterizado a inexecução total ou parcial da obrigação assumida, salvo disposição em contrário, em casos particulares, previstos na proposta comercial ou contrato.

20.9 - Pela inexecução total ou parcial do serviço, compra ou obra poderão ser aplicadas à contratada as seguintes penalidades:

- a) Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da obrigação não cumprida; ou
- b) Multa correspondente à diferença de preço decorrente de nova licitação para o mesmo fim.

20.10 - O objeto não aceito deverá ser substituído dentro do prazo fixado pela administração Câmara Municipal, que não excederá a 15 (quinze) dias, contados do recebimento da intimação.

20.11 - As multas referidas neste contrato não impedem a aplicação de outras sanções previstas na lei 14.133/21.


Giuliano Kenji Yamashita
Encarregado T.I

Arujá, 28 de junho de 2024.

JUNTADA À FL. 174 a 225
09/08/24 186

ILSELOHNEFINK
Dep. de Compras
e Almoxarifado

JUNTADA À FL. 04 a 022
09/08/24

Leandro César Rodrigues
Chefe
Compras e Almoxarifado