

TERMO DE REFERÊNCIA RETIFICADO

Concorrência Eletrônica nº 001/2026 - Solução de Autoatendimento Multicanal (Chatbot)

23 de junho de 2026

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Constitui objeto da presente contratação a **implantação de solução web de serviços inteligentes multicanal de autoatendimento**, com emulação humana, por intermédio da criação de **assistente virtual inteligente (chatbot)**, visando à modernização do atendimento ao cidadão e à otimização dos processos internos da Câmara Municipal, conforme as condições, especificações, requisitos funcionais, técnicos e operacionais estabelecidos neste Termo de Referência.

2. DA VOLUMETRIA ESTIMADA

2.1. Para fins de formulação da proposta, dimensionamento técnico, operacional e econômico da solução, a Administração adota as seguintes estimativas referenciais de uso:

2.1.1. Volume médio estimado de atendimentos mensais: **3.000 atendimentos**.

2.1.2. Volume médio estimado de mensagens recebidas por mês: **15.000 mensagens**.

2.1.3. Volume médio estimado de mensagens enviadas por mês: **20.000 mensagens**.

2.1.4. Volume médio estimado de interações mensais totais: **35.000 interações**.

2.2. As quantidades acima possuem natureza estimativa, destinando-se à adequada composição de custos e à padronização do entendimento entre os licitantes, não constituindo garantia de consumo exato.

2.3. A licitante deverá considerar, em sua proposta, a plena capacidade operacional da solução para suportar a volumetria estimada, bem como eventual oscilação de demanda de até **50%** sobre os quantitativos projetados, sem que isso gere direito automático a reequilíbrio econômico-financeiro, salvo nas hipóteses legalmente cabíveis.

2.4. DA SEGREGAÇÃO DO VOLUME DE MENSAGENS POR TIPO

2.4.1. Para fins de adequada composição de custos e dimensionamento da solução, a Administração informa a seguinte segregação estimada do volume mensal de mensagens, por tipo:

a) **Mensagens de utilidade (service messages)**: estimativa de **18.000 mensagens/mês**;

b) **Mensagens de autenticação**: estimativa de **1.500 mensagens/mês**;

c) **Mensagens de marketing**: não há volume estimado, devendo ser utilizadas somente mediante autorização expressa e prévia da Administração, conforme item 5.5 deste Termo de Referência.

2.4.2. Os volumes acima possuem natureza estimativa, destinando-se exclusivamente à padronização do entendimento entre os licitantes para formulação das propostas, não constituindo garantia de consumo mínimo ou máximo.

2.4.3. A licitante deverá considerar em sua proposta todos os custos decorrentes do envio de mensagens, inclusive taxas de plataforma, tarifas de operadora, custos de **HSM (Highly Structured Messages)** quando aplicáveis, e demais encargos correlatos.



3. DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

3.1. A solução deverá contemplar, obrigatoriamente, os seguintes canais de atendimento:

3.1.1. **WhatsApp Business**;

3.1.2. **Website Institucional**;

3.1.3. **Webchat** ou aplicativo móvel, quando existente.

3.2. Serão considerados prioritários para implantação inicial os seguintes canais:

a) **WhatsApp Business**;

b) **Website Institucional**.

3.3. O escopo mínimo obrigatório da contratação compreende atendimento baseado em **texto**.

3.4. A exigência de integração com telefonia, URA, canal de voz ou solução correlata será **não obrigatória**.

4. DO MODELO DE HOSPEDAGEM

4.1. A solução será disponibilizada no modelo **SaaS (Software as a Service)**.

4.2. Caberá à contratada toda a responsabilidade pela hospedagem, sustentação, disponibilidade, atualização, segurança, backup e operação da infraestrutura necessária ao funcionamento da solução.

4.3. Quanto à localização da infraestrutura, será admitido provedor nacional ou internacional, desde que observadas integralmente as exigências da *Lei nº 13.709/2018 (LGPD)*, as normas de segurança da informação aplicáveis e demais disposições legais pertinentes.

5. DO CANAL WHATSAPP E DAS RESPONSABILIDADES OPERACIONAIS

5.1. A solução deverá contemplar integração com o canal **WhatsApp Business**, observadas as regras oficiais da plataforma e os requisitos definidos neste Termo de Referência.

5.2. Não será exigido, como requisito de habilitação ou de execução contratual, que a licitante seja necessariamente **Business Solution Provider (BSP)** da Meta, desde que demonstre capacidade técnica e operacional para implantação, integração, gestão e operação regular da solução ofertada.

5.3. O número de WhatsApp a ser utilizado na execução contratual poderá ser fornecido pela contratada durante a fase de implantação e, após a conclusão desta, transferido para a titularidade da contratante, conforme cronograma e procedimentos acordados entre as partes.

5.4. Caso a responsabilidade pela ativação recaia sobre a contratada, esta deverá providenciar todos os atos necessários à habilitação do canal, configuração, vinculação à solução, homologação operacional e suporte à entrada em produção.

5.5. Haverá utilização de mensagens dos tipos **utilidade** e **autenticação**. Mensagens do tipo **marketing** somente poderão ser enviadas mediante autorização expressa e prévia da Administração.

5.6. Todos os custos necessários à operação do canal WhatsApp, inclusive ativação, configuração, integração, suporte e manutenção, deverão estar contemplados na proposta, salvo disposição expressa em contrário neste Termo de Referência.

6. DOS REQUISITOS FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO

6.1. A solução deverá possuir recursos de atendimento automatizado com capacidade de **interpretação de linguagem natural**, condução de fluxos conversacionais, identificação de intenções, contextualização de respostas, tratamento de encaminhamentos e simulação de interação humanizada.



6.2. Não será exigida tecnologia específica, fabricante específico, motor específico de processamento de linguagem natural, framework específico ou ferramenta específica de inteligência artificial generativa, desde que a solução atenda integralmente aos requisitos funcionais, técnicos, operacionais, de segurança e de desempenho estabelecidos neste Termo de Referência.

6.3. A licitante deverá apresentar, em sua proposta técnica, descrição clara da arquitetura funcional da solução, das funcionalidades ofertadas, dos mecanismos de compreensão de linguagem, dos recursos de treinamento e evolução do assistente virtual e das formas de monitoramento e auditoria dos atendimentos.

6.4. A solução deverá permitir treinamento e atualização da base de conhecimento pela própria Administração, sem necessidade de intervenção do fabricante ou do fornecedor.

6.5. A solução deverá possuir mecanismo de **retenção de contexto conversacional** durante a sessão do usuário, assegurando a continuidade e a coerência do atendimento.

6.6. A solução deverá permitir o encaminhamento de atendimentos para **atendimento humano** quando a demanda não puder ser resolvida pelo assistente virtual, com transferência de contexto e histórico da interação.

6.7. A solução deverá registrar **logs completos** de todas as interações realizadas, incluindo data, horário, conteúdo, canal utilizado e status do atendimento.

6.8. A solução deverá possibilitar consulta a documentos institucionais, legislação municipal, decretos, portarias e demais conteúdos disponibilizados pela Administração, permitindo respostas baseadas em fontes oficiais.

6.9. A solução deverá possuir capacidade de utilização de modelos de **Inteligência Artificial Generativa** para processamento e geração de respostas.

7. DAS INTEGRAÇÕES COM SISTEMAS INSTITUCIONAIS

7.1. A solução deverá possuir capacidade de integração com os seguintes sistemas e plataformas institucionais da Câmara Municipal:

- a) Portal da Transparência;
- b) Sistema Tributário Municipal, quando houver;
- c) Sistema de Ouvidoria;
- d) Protocolo Eletrônico;
- e) e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão);
- f) Diário Oficial Eletrônico;
- g) Portal Institucional.

7.2. A contratante disponibilizará à contratada, durante a execução contratual, as informações técnicas necessárias às integrações, incluindo, quando houver, documentação de APIs, regras de autenticação, credenciais de homologação, endpoints e demais insumos indispensáveis.

7.3. Para fins de **Prova de Conceito**, a Administração não disponibilizará ambiente de homologação e documentação técnica das integrações, podendo a avaliação ocorrer mediante simulação controlada, apresentação funcional assistida, demonstração de conectores equivalentes ou outro meio tecnicamente idôneo definido pela Administração.

8. DO TREINAMENTO

8.1. A contratada deverá realizar treinamento operacional e funcional dos servidores indicados pela contratante, abrangendo, no mínimo, uso da plataforma, parametrizações básicas, acompanhamento de atendimentos, administração de conteúdo, extração de relatórios e procedimentos operacionais.



8.2. O treinamento será realizado em formato **híbrido**, combinando atividades presenciais e remotas, conforme cronograma a ser definido em conjunto com a Administração.

8.3. A carga horária mínima do treinamento será de **16 horas**, destinadas a até **15 servidores** indicados pela Administração.

8.4. A contratada deverá disponibilizar materiais de apoio, gravação das sessões, quando aplicável, e suporte aos participantes durante a realização das atividades.

9. DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA E DO SUPORTE TÉCNICO

9.1. A contratada deverá prestar manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e suporte técnico durante toda a vigência contratual.

9.2. A manutenção preventiva periódica será realizada **remotamente**, no mínimo uma vez por mês, mediante comunicação prévia à Administração.

9.3. A contratada deverá manter registro formal das atividades de manutenção executadas, incluindo relatórios das ocorrências tratadas e providências adotadas.

10. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO – SLA

10.1. A solução deverá assegurar disponibilidade mensal mínima de **99,5%**, desconsideradas apenas as janelas de manutenção previamente comunicadas e autorizadas pela contratante.

10.2. O suporte técnico deverá observar os seguintes prazos de atendimento:

- a) **Chamados críticos:** início do atendimento em até **1 hora**;
- b) **Chamados de alta prioridade:** início do atendimento em até **4 horas**;
- c) **Chamados de média prioridade:** início do atendimento em até **8 horas úteis**;
- d) **Chamados de baixa prioridade:** início do atendimento em até **24 horas úteis**.

10.3. Os prazos máximos para solução ou mitigação das ocorrências serão os seguintes:

- a) **Chamados críticos:** 8 horas;
- b) **Chamados de alta prioridade:** 24 horas;
- c) **Chamados de média prioridade:** 72 horas;
- d) **Chamados de baixa prioridade:** 5 dias úteis.

10.4. A contratada deverá disponibilizar canal formal para abertura, acompanhamento e encerramento de chamados técnicos, com registro histórico das ocorrências.

11. DA PROVA DE CONCEITO – POC

11.1. A licitante melhor classificada deverá realizar **Prova de Conceito (POC)** ou apresentação técnica da solução, para demonstração da aderência aos requisitos funcionais, técnicos e operacionais exigidos.

11.2. A Prova de Conceito será realizada em formato **remoto**, por videoconferência ou plataforma eletrônica indicada pela Administração, devendo a licitante assegurar condições adequadas de conectividade, demonstração funcional, compartilhamento de tela e interação com a comissão avaliadora.

11.3. A Prova de Conceito abrangerá, no mínimo:

- a) demonstração dos canais exigidos;
- b) fluxo de atendimento automatizado;



- c) recursos de interpretação de linguagem natural;
- d) encaminhamento e registro das interações;
- e) recursos de administração da solução;
- f) relatórios e painéis de acompanhamento;
- g) capacidades de integração previstas;
- h) mecanismos de segurança, rastreabilidade e auditoria;
- i) consulta à base de conhecimento municipal;
- j) demonstração de integração com API externa;
- k) capacidade de geração de relatórios estatísticos;
- l) capacidade de extração de indicadores de desempenho;
- m) capacidade de atendimento simultâneo de múltiplos usuários.

11.4. A Administração poderá disponibilizar roteiro objetivo de avaliação da Prova de Conceito, contendo itens obrigatórios e parâmetros mínimos de aceitação.

12. DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

12.1. A contratada deverá observar integralmente a *Lei nº 13.709/2018 (LGPD)* e demais normas aplicáveis à proteção de dados pessoais, adotando medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados tratados no âmbito da execução contratual.

12.2. Todos os dados deverão trafegar utilizando protocolos seguros e criptografados, assegurando a confidencialidade e a integridade das informações.

12.3. A solução deverá manter **trilhas de auditoria (logs)** de todas as operações realizadas, com identificação de data, horário, usuário e tipo de operação.

12.4. A contratada deverá comunicar à contratante a ocorrência de incidentes de segurança em até **24 horas** após sua identificação, contendo descrição do evento, medidas adotadas e plano de ação.

12.5. Os dados, conteúdos, cadastros, históricos de atendimento, relatórios e demais informações produzidas ou tratadas na execução contratual pertencem exclusivamente à Administração Pública.

12.6. Ao término do contrato, a contratada deverá disponibilizar mecanismo para exportação integral dos dados e registros de atendimento em formato aberto e interoperável.

13. DA COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

13.1. A proposta comercial deverá contemplar todos os custos diretos e indiretos necessários à execução integral do objeto, incluindo licenças, implantação, parametrização, integrações, treinamento, suporte, manutenção, hospedagem, operação dos canais, tributos, encargos e demais despesas correlatas.

13.2. Não serão admitidas cobranças adicionais por itens indispensáveis ao funcionamento regular da solução, quando tais itens forem inerentes à execução do objeto e não estiverem expressamente excluídos neste Termo de Referência.

14. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

14.1. As especificações constantes deste Termo de Referência destinam-se a assegurar a adequada formulação das propostas, a isonomia entre os licitantes e a precisa definição das obrigações contratuais.



14.2. Em caso de divergência entre disposições genéricas do edital e regras específicas deste Anexo Técnico, prevalecerão as disposições específicas aqui estabelecidas.

15. DA QUANTIDADE DE USUÁRIOS E LICENÇAS

15.1. A solução deverá contemplar, no mínimo, a seguinte quantidade de usuários/licenças:

a) **Usuários administradores da plataforma:** até 3 (três) perfis;

b) **Usuários operadores/atendentes:** até 10 (dez) perfis;

c) **Usuários para consulta e relatórios:** até 5 (cinco) perfis.

15.2. Os perfis de acesso deverão permitir níveis hierárquicos de permissão, com segregação de funções entre administração, operação e consulta.

15.3. A licitante deverá contemplar em sua proposta a quantidade mínima de licenças ou logins simultâneos necessários ao atendimento dos perfis descritos acima, sem custo adicional por usuário dentro dos limites estabelecidos.

15.4. Caso a solução ofertada opere por modelo de usuário simultâneo (concurrent user), a licitante deverá informar em sua proposta a quantidade de acessos simultâneos garantidos, que não poderá ser inferior a **5 (cinco) acessos simultâneos**.

16. DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

16.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por representante da Administração especialmente designado, nos termos dos *arts. 117 e 118 da Lei nº 14.133/2021*.

16.2. O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do objeto, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

16.3. O recebimento do objeto será realizado de forma provisória, para posterior verificação de conformidade, e definitivo, após a confirmação do atendimento a todos os requisitos técnicos e funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Local e data: Boa Esperança do Norte/MT, 23 de junho de 2026

AGENTE DE CONTRATAÇÃO

AUTORIDADE COMPETENTE

FIDES LABOR SPES