



**PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA**

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

---

# EDITAL – DISPENSA

**DISPENSA Nº. 021/2025**

**PROCESSO Nº. 0690/2025**

**EDITAL Nº. 022/2025**

**CONTRATO Nº. 015/2025**

COM BASE NO ART. Nº 75, INCISO II da Lei 14.133/2021

**OBJETO: SERVIÇO DE SISTEMA PARA AUTOMATIZAÇÃO DE  
ATENDIMENTO VIA WHATSAPP E WEBCHAT**

**Recebimento de Propostas Até:**

**04/04/2025 às 9h**

**Sessão para Abertura, Análise das Propostas e Início da Disputa de**

**Preços a Partir de:**

**04/04/2025 às 09:00:01 horas**

**Plataforma Eletrônica:** BBMNET – Acesso em: <https://novobbmnet.com.br/>

**Referência de Tempo:** Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília /DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

---

## Sumário

1. DO OBJETO .....	3
2. DO FORNECIMENTO DO ITEM E PRAZO .....	3
3. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL .....	4
4. DA PARTICIPAÇÃO .....	10
5. DO PROCEDIMENTO .....	12
6. DA PROPOSTA .....	12
7. DA ETAPA DE FORMULAÇÃO DE LANCES .....	13
8. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO .....	15
9. DA HABILITAÇÃO .....	16
10. DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO.....	16
11. DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL .....	18
12. DA HOMOLOGAÇÃO.....	19
13. DO CONTRATO .....	20
14. DO PAGAMENTO .....	20
15. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS .....	21
16. DAS SANSÕES E PENALIDADES.....	22
17. DAS OBRIGAÇÕES .....	22
18. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS .....	22
ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA.....	24
ANEXO II – MODELO DE PROCURAÇÃO .....	34
ANEXO III - DECLARAÇÕES UNIFICADAS.....	35
ANEXO IV – MINUTA DE CONTRATO .....	37



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

O Senhor **ANTONIO ISABEL DE OLIVEIRA JUNIOR**, Prefeito Municipal de Nova Campina, Estado de São Paulo, usando a competência, torna público que se acha aberta, licitação na modalidade **DISPENSA ELETRÔNICA**, com critério de julgamento **MENOR PREÇO POR LOTE**, objetivando **SERVIÇO DE SISTEMA PARA AUTOMATIZAÇÃO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP E WEBCHAT**, para atender as necessidades do Município de Nova Campina, que será regido pela [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#) e Decreto Municipal nº 3653 de 06 de dezembro de 2022 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie. Sessão a partir das **09:00 horas do dia 04/04/2025** na **Plataforma Eletrônica: BBMNET** – Acesso em: [www.novobbmnet.com.br](http://www.novobbmnet.com.br), e será conduzida pelo Agente de Contratações com o auxílio da Equipe de Apoio, designada pela Portaria nº 038 de 23 janeiro de 2025. Com envio da proposta readequada após negociações de valores, se houver: [compras@novacampina.sp.gov.br](mailto:compras@novacampina.sp.gov.br). Edital completo e anexos: [www.novacampina.sp.gov.br](http://www.novacampina.sp.gov.br)

## 1. DO OBJETO

1.1. Constitui objeto desta Dispensa eletrônica contratação de empresa para **SERVIÇO DE SISTEMA PARA AUTOMATIZAÇÃO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP E WEBCHAT**, conforme especificado no Termo de Referência – Anexo I deste Edital, visando suprir a necessidade das Secretarias Municipais.

1.1.1. A aquisição se faz necessária, visando a modernização do atendimento ao público, facilitando o contato com a Prefeitura e melhorando a agilidade nas respostas às demandas da população;

1.1.2. Além disso, a automação contribuirá para a redução de custos operacionais e melhoria na qualidade dos serviços prestados, atendendo à crescente demanda por canais de comunicação digitais.

1.2. Compõem este Edital, além das condições específicas, os seguintes documentos:

1.2.1. ANEXO I – Termo de Referência;

1.2.2. ANEXO II – Modelo de Procuração;

1.2.3. ANEXO III – Declarações Unificadas;

1.2.4. ANEXO IV – Minuta de Contrato

## 2. DO FORNECIMENTO DO ITEM E PRAZO

2.1. O item deverá ser fornecido conforme Item 4 do Termo de Referência Anexo I:

2.1.1. Visto que será prestação de serviço, não há local de entrega;

2.1.2. A prestação do serviço deverá ser a critério do solicitante;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

- 
- 2.2. Prazo contratual e obrigações conforme Item 5 do Termo de Referência Anexo I:
- 2.2.1. O prazo de vigência do contrato originado por esse processo licitatório será **12 (doze) meses**, contados a partir da assinatura do contrato.
- 2.2.2. O item deverá ser fornecido em até **15 (quinze) dias** para início dos serviço/material a contar do recebimento da Autorização de Fornecimento – AF ;
- 2.2.3. Os serviços ou entregas serão executados de forma ou parcial a Prefeitura Municipal de Nova Campina, sendo critério do gestor contratual, de acordo com a necessidade;
- 2.2.4. A Secretaria Municipal de Planejamento e Convênios será responsável pelo acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços/entregas;
- 2.2.5. O Objeto da presente dispensa deverá ter seu serviço entregue conforme especificações constantes neste Termo de Referência;
- 2.2.6. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo contratante quando da entrega do produto/serviço;
- 2.2.7. Responsabilizar-se pela boa execução e eficiência no fornecimento do produto objeto do edital;
- 2.2.8. Todas as entregas/serviços deverão estar acompanhadas do documento fiscal e coforme na Autorização de Fornecimento;
- 2.2.9. É obrigação de a contratada corrigir, substituir, desfazer e/ou refazer, prioritariamente e exclusivamente a sua custa, executados com defeitos, erros, imperfeições recusados pela contratante;
- 2.2.10. Reparar, corrigir, remover as suas expensas, no todo ou em parte o(s) objeto(s) em que se verifiquem danos em decorrência do transporte, bem como, providenciar a imediata substituição dos mesmos.
- 2.3. A empresa interessada em participar do certame, deverá:
- 2.3.1. Ser do ramo pertinente e estar ciente de suas responsabilidades quanto ao suporte, disponibilidade, principalmente para realizar os encontros presenciais de acordo com cronograma a ser elaborado entre a contratante e contratado.
- 2.3.2. Requisitos Técnicos para Ambiente Web:
- 2.3.2.1. Plataforma web responsiva, sob protocolo HTTPS, em servidores de aplicação e banco de dados criptografados, em Data Center padrão Tier 3 estabelecido em território nacional, SLA de 99,9% na infraestrutura, certificado ISAE 3402.
- 2.3.2.2. Garantia de SLA (acordo de nível de serviço) de 99,5% de disponibilidade, com acompanhamento público de uptime.
- 2.3.2.3. Operacionalização de cópia de segurança (backup) da base de dados, por parte da CONTRATADA, com frequência diária e retenções dos últimos 30 (trinta) dias e mensais dos últimos 12 (doze) meses, contendo o histórico de conversas e atendimentos.
- 2.3.2.4. Servidor padrão S3 para armazenamento de documentos em bucket exclusivo de 1 (um) terabyte de espaço.
- 2.3.2.5. Log de registros com acessos à plataforma contendo identificação do usuário, IP e data/hora.
- 2.3.2.6. Permitir anexar arquivos nos formatos: jpg, png, gif, docx, xlsx, pdf, mp3, mp4, aac, 3gpp e webp.
- 2.3.2.7. Interação com CRM externo ou ferramenta de preferência, através de webservices.
- 2.3.3. Funcionalidades Gerais (Permissões do Administrador):
-



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

2.3.3.1. O operador Administrador terá 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 e demais configurações.

2.3.4. Perfil de Usuários:

2.3.4.1. Atendente: permissão para realizar atendimento online no setor em que estiver atribuído, dentro do expediente configurado.

2.3.4.2. Gerente de Setor: permissão para gerenciar os atendentes sob sua responsabilidade e realizar configuração de eventuais suspensões temporárias de atendimento.

2.3.4.3. Disparador: operador com permissão para gestão de grupos temáticos, através do envio de mensagens de texto, imagem, arquivo ou links.

2.3.4.4. Referenciado: operador com permissão para receber mensagens redirecionadas diretamente para outro aparelho celular.

2.3.5. Cidadão:

2.3.5.1. Permissão para interagir com o chatbot e acessar informações que forem disponibilizados no menu de atendimento.

2.3.5.2. Permissão para solicitar atendimento e ser atendido em determinado setor, dentro do horário de expediente (checktime).

2.3.5.3. Permissão para enviar mensagens para determinado setor, 24 horas por dia, mesmo que fora do horário de expediente.

2.3.5.4. Permissão para atribuir notas de 1 a 10 para avaliar a qualidade do atendimento, na metodologia NPS.

2.3.5.5. Permissão para participar de pesquisas e enquetes.

2.3.5.6. Permissão para adentrar em grupos temáticos e receber notícias, campanhas e divulgações diversas.

2.3.5.7. Permissão de acionar o funcionamento da Inteligência Artificial (I.A.) para orientações diversas com base nas informações contidas na Carta de Serviço do Poder Público Municipal.

2.3.6. Funcionalidades Específicas:

2.3.6.1. Acesso do operador autorizado à plataforma por meio de senha exclusiva, com recuperação de credenciais via e-mail.

2.3.6.2. Segurança no formulário de acesso através de validação *captcha* e verificação em duas etapas por aplicativo de autenticação (Google Authenticator) ou envio de SMS OTP (One-Time Password).

2.3.7. Dashboard:

2.3.7.1. Permissão de visualizar informações em tempo real com quantidade de contatos registrados, quantidade de atendimentos via chatbot, quantidade de atendimentos ao vivo em tempo real e quantidade de protocolos gerados.

2.3.7.2. Permissão de recuperar atendimentos não executados, cujo cidadão determinou o contato posterior.

2.3.7.3. Permissão de criação de respostas prontas personalizáveis por setores.

2.3.7.4. Permissão de verificação de mensagens direcionadas exclusivamente a determinado operador, com opção de finalizar sem interação, com resposta única ou iniciar um atendimento ao vivo.

2.3.8. Relatórios Gerenciais:



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

- 
- 2.3.8.1. 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.
  - 2.3.8.2. Gerar relatório com indicador NPS dos atendimentos avaliados.
  - 2.3.8.3. Gerar relatório com média de notas atribuídas por setor e operador.
  - 2.3.8.4. Gerar relatório de solicitações de atendimento perdidos, caso o mesmo não ocorra dentro de um determinado prazo.
  - 2.3.8.5. Relatório de panorama de atendentes, com status de último *login*, visto por último, cidadãos em atendimento, atendimentos pendentes em fila e realizados.
  - 2.3.8.6. Relatório de Notas de avaliação, com média geral, dos últimos 90 dias e por setor.
  - 2.3.8.7. Relatório de contatos bloqueados pela plataforma.
  - 2.3.8.8. Relatório de acessos, com usuário, data, hora e IP do acesso a plataforma.
  - 2.3.8.9. Gráficos de novos contatos por dia, atendimentos via chatbot e atendimentos humanos realizados.
  - 2.3.8.10. Relatório de registro de tentativas de chamada de áudio/vídeo para o número de atendimento, com opção de iniciar atendimento reverso para contatos cadastrados.
  - 2.3.8.11. Relatório de potencial de uso, com indicador de quando o município está utilizando dos recursos disponibilizados pela plataforma, para melhor aproveitamento do recurso.
  - 2.3.8.12. Relatório de atendimentos perdidos, para registro dos cidadãos que ficaram em fila de espera e não receberam atendimento.
  - 2.3.8.13. Relatório de chatbots ativos, para visualização de contatos que estejam em atendimento no chatbot com alguma dificuldade, com opção de intervenção.
  - 2.3.9. Chatbot:
    - 2.3.9.1. Permitir *chatbot* de autoatendimento receptivo com funcionamento 24/7/365;
    - 2.3.9.2. Permissão para gerenciar os menus de opção, com inserção de anexos no formato de imagens, documentos, áudios, contatos ou localização (latitude e longitude).
    - 2.3.9.3. Criação de itens do menu.
    - 2.3.9.4. Permitir cadastro de mensagem de boas-vindas, que será enviada na primeira interação com o chatbot, sendo que esta deverá permitir a inclusão de áudio, vídeo e imagem. Após isso, deve possuir opção de mensagem de retorno ao atendimento, com ao menos 2 opções diferentes para alternar entre os contatos do cidadão com a plataforma.
    - 2.3.9.5. Permissão para cadastramento de eventuais avisos de utilidade pública, após mensagem inicial de boas-vindas, com data de expiração da veiculação.
    - 2.3.9.6. Permissão para cadastramento de mensagens personalizadas para envio ao final de uma sessão de atendimento.
    - 2.3.9.7. Opção para divulgação dos grupos e pesquisas via chatbot.
    - 2.3.9.8. Opção para listar comandos dentro do chatbot com, no mínimo, as funcionalidades: listar setores que realizem atendimento humano, listar grupos temáticos, listar usuários que recebam mensagens diretas.
    - 2.3.9.9. Possuir comando para finalização do atendimento por parte do cidadão.
    - 2.3.9.10. Atribuir comando para que o cidadão possa atualizar o nome de contato cadastrado no chatbot.
    - 2.3.9.11. Permitir a inclusão de ao menos 3 chaves por item, com opção alfanumérica, ou seja, que aceite texto ou número para acionar o item do menu.
    - 2.3.9.12. Permitir configuração para que os itens do menu interajam com subitens.
-



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

- 
- 2.3.9.13. Permitir uso de menu em lista ou botões para os menus.
- 2.3.9.14. Cada item do menu deverá ter opção de envio para ao menos: outro item de menu, setores para atendimento humano, formulário, menu em lista, mensagem direta e pesquisas.
- 2.3.9.15. Deve permitir o cadastro de mensagem personalizada para quando o *bot* não entender a mensagem do cidadão, devendo permitir ao menos 2 modelos de mensagem.
- 2.3.9.16. Deve possuir ao menos 2 mensagens de despedida configuráveis.
- 2.3.9.17. Possuir opção de finalização com ao menos as opções: envio de pesquisa, envio de links de divulgação, envio de imagens, envio de stickers, divulgação de no mínimo 3 grupos temáticos.
- 2.3.9.18. Deverá possuir opção para cadastro de aviso inicial, que deverá ser enviado sempre que o cidadão entrar em contato com o chatbot, devendo ter opção de texto, imagem, vídeo e configurar data limite da publicação do aviso.
- 2.3.9.19. Possibilidade de integração com o ChatGPT, para construção de resposta e interações baseadas em treinamento de inteligência artificial, além de fornecer atendimento, se necessário em outros idiomas suportados pelo ChatGPT.
- 2.3.9.20. O sistema deverá possuir função de linkar um atendente da plataforma a um número de whatsapp externo, sem divulgar o número linkado ao cidadão, registrando o conteúdo da sessão/conversa de ponta a ponta.
- 2.3.10. Assinatura Eletrônica:
- 2.3.10.1. Permitir o envio de documentos em PDF, dentro do próprio sistema, a fim de obter a assinatura eletrônica do cidadão, seja por meio de link ou botão no WhatsApp.
- 2.3.10.2. Permitir ao destinatário o download do arquivo enviado pelo WhatsApp.
- 2.3.10.3. Permitir questionar ao destinatário sua concordância ou não com o documento enviado para assinatura.
- 2.3.10.4. Permitir ao destinatário o acesso ao documento assinado eletronicamente.
- 2.3.10.5. Disponibilizar *QrCode* no documento assinado para fins de verificação de autenticidade da assinatura eletrônica.
- 2.3.10.6. Disponibilizar a opção de download do documento original e também do documento assinado.
- 2.3.11. Grupos Temáticos:
- 2.3.11.1. Permissão para criar e configurar ilimitados grupos por assuntos diversos, seja de caráter aberto ou fechado para interações entre os futuros participantes.
- 2.3.11.2. Permissão para personalizar URL com convite para entrada.
- 2.3.11.3. Permissão para disparo de mensagens com texto, imagem, links, áudio e arquivos para os grupos desejados.
- 2.3.11.4. Permissão de edição de mensagens contendo fonte em negrito, itálico e emojis.
- 2.3.11.5. Permissão para agendamento do envio do disparo.
- 2.3.11.6. Permissão de acesso para relatório com histórico de disparos com filtro de data de início, data de término e seleção de todos os grupos temáticos ativos ou específicos.
- 2.3.11.7. Opção para criação e gerenciamento de comunidades e canais, para envio de avisos e conteúdo para vários grupos.
- 2.3.12. Enquetes e Pesquisas:
- 2.3.12.1. Permissão de criação ilimitada de enquetes com personalização do tema, data de início e data de término.
-



- 
- 2.3.12.2. Permissão de cadastro ilimitado de perguntas, do tipo afirmativa (sim/não) ou tipo fechada (lista de opções).
- 2.3.12.3. Permissão de acesso a relatório de resultado das pesquisas e enquetes, contendo indicadores das respostas, com gráficos em formato de pizza ou barras.
- 2.3.13. Atendimento ao Vivo:
- 2.3.13.1. Permissão para interações entre operador/cidadão que deverão ocorrer em um ambiente com estilo mensageria (Chat), podendo ser enviados fotos, vídeos, links e áudio.
- 2.3.13.2. Geração automática de número de protocolo de atendimento.
- 2.3.13.3. Gestão de fila de espera para atendimento, por setor, com controle de tempo de resposta.
- 2.3.13.4. Permissão para personalização de mensagem de boas-vindas, com identificação automática do atendente.
- 2.3.13.5. Permissão ao operador atendente para registro do nome do cidadão atendido.
- 2.3.13.6. Permissão para visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro operador disponível.
- 2.3.13.7. Permitir o encaminhamento do histórico do atendimento já realizado com repasse de todas as interações, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações prestadas no atendimento inicial.
- 2.3.13.8. Permissão de utilização de mensagens pré-definidas.
- 2.3.13.9. Permissão para finalização do atendimento, com inserção de mensagem personalizada.
- 2.3.13.10. Permissão para iniciar uma conversa ativa com o cidadão, por meio de envio da primeira mensagem, não apenas recebendo contato passivo.
- 2.3.13.11. Alerta sonoro indicativo de que há atendimentos em espera.
- 2.3.14. Mensagens Setorizadas e Formulários:
- 2.3.14.1. Permissão para recepção de mensagens encaminhadas para canais de comunicação setorial, configuradas no Chatbot, com gestão exclusiva do destinatário, sendo capturadas a partir de uma chave personalizada ou ainda configuração do destinatário da mensagem direta no bot.
- 2.3.14.2. Permissão para formalizar resposta às mensagens recebidas pelo canal de comunicação setorial através da plataforma.
- 2.3.14.3. Permissão para configuração de canais de comunicação individual, configuradas no Chatbot, com encaminhamento das mensagens e anexos recebidos para o número pessoal do operador da plataforma ou e-mail.
- 2.3.14.4. Nos formulários deverá possuir configuração para recebimento de vídeos, imagens e demais anexos aceitos pelo WhatsApp e permitir encaminhamento tanto por e-mail, quanto por número externo a plataforma.
- 2.3.14.5. Deverá possuir função para captura de localização.
- 2.3.14.6. Deverá ter opção para marcar o formulário como arquivado e iniciar um atendimento a partir do formulário.
- 2.3.14.7. Os formulários devem aceitar no mínimo a criação de perguntas abertas, fechadas e afirmativas.
- 2.3.14.8. Opção de envio de formulário anônimo, onde não é exposto o número do cidadão.
- 2.3.15. Envio avulso de notificação:
-



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

- 
- 2.3.15.1. Permissão de envio avulso de mensagem de texto, via SMS, em número *short code* de 5 dígitos, com limite de 160 (cento e sessenta) caracteres, limitado a 1.000 mensagens mensais não-cumulativas.
- 2.3.15.2. Permissão de acesso a relatório de envios avulsos com filtro de data de início, data de término, seleção de setores, nome do disparador ou celular do contato.
- 2.3.16. Cadastros:
- 2.3.16.1. Ter opção de cadastro de feriados, com base já pronta dos feriados nacionais e possibilidade de inserção de novos feriados e pontos facultativos com opção de cadastro de expediente diferenciado para o feriado.
- 2.3.16.2. Permitir cadastro ilimitado e irrestrito de setores, com configuração para feriados (se considera ou não), se permite retomar um atendimento, mensagem personalizada do setor e horário de expediente diferente por departamento.
- 2.3.16.3. No cadastro de atendentes, permissionar se o mesmo pode iniciar atendimentos ativos ou somente ser receptivo.
- 2.3.16.4. Definição de acesso aos formulários e gerenciamento dos mesmos para atendentes.
- 2.3.16.5. Permitir ativar a opção de coletar "aceite" dos termos da plataforma no primeiro atendimento dos cidadãos, para fins da LGPD.
- 2.3.16.6. Deverá possuir materiais em vídeo de treinamento dentro da plataforma para acesso a qualquer momento para os atendentes e administradores.
- 2.3.17. Funcionalidades da integração ao CHATGPT:
- 2.3.17.1. Permitir a integração com o ChatGPT, versões: GPT-4o Mini, GPT-4o, GPT-o1 e GPT-4 Turbo e Anthropic: Claude 3 Haiku, Claude 3 Sonnet, Claude 3 Opus e Claude 3.5 Sonnet.
- 2.3.17.2. Possuir configuração de nome personalizado e comando para acionamento (quando no modo passivo) do assistente virtual I.A personalizável.
- 2.3.17.3. Possuir opção de conversação PASSIVA (necessário comando para acionamento ou erro no chatbot) e ATIVA (I.A acionada automaticamente, sem menu).
- 2.3.17.4. Permitir configuração da comunicação como Normal, Formal ou Descontraída para conversação mais adequada ao perfil desejado.
- 2.3.17.5. Possuir opção para cadastro de comportamento/personalidade para o assistente I.A.
- 2.3.17.6. Possuir opções de treinamento do assistente virtual: Manual, Automática (Via integração do chatbot), website, documentos e vídeo (até 60 segundos), para a formação da base de conhecimento do assistente.
- 2.3.17.7. Possuir cadastro de assuntos para classificação dos treinamentos de origem manual.
- 2.3.17.8. Deverão estar inclusas no valor contrato no mínimo 250 interações mensais de I.A.
- 2.3.18. Segurança dos Dados:
- 2.3.18.1. A CONTRATADA, caracterizada como "Operador de Dados" (pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador), conforme inciso VII do artigo 5º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), deverá se submeter integralmente às recomendações desta Lei, e às orientações e supervisão da CONTRANTE, denominada neste contexto como "Controlador de Dados."
-



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

### 2.3.19. Configuração e Treinamento:

2.3.19.1. A configuração da plataforma deverá realizada após envio de informações básicas dentro do escopo do serviço, no prazo de 15 (quinze) dias úteis. O treinamento inicial para uso da plataforma pelos operadores se dará de forma ONLINE, e com disponibilização de tutoriais em vídeo para acesso irrestrito durante o período de contratação.

### 2.3.20. Suporte Técnico:

2.3.20.1. Todo o suporte técnico deverá estar inclusivo no serviço, sem limitação, via sistema de Chamados (tickets), WhatsApp, e-mail e videoconferência. A base de dados compete ao Poder Público Municipal, devendo ficar com este todos os arquivos, caso haja rompimento contratual ou ausência de renovação.

2.3.21. Realizar as adequações necessárias sobre falhas ou irregularidades, quando notificadas pela contratante, em tempo hábil, de modo a não prejudicar o cronograma de ações

## 3. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1. A presente licitação será realizada por meio de DISPENSA ELETRÔNICA nº 021/2025 e observará as seguintes legislações e regulamentos:

3.2. Lei Federal nº 14.133/21 e suas alterações;

3.3. Decreto nº 3653/2022 de 06 de dezembro de 2022 (edição 431 do Diário Oficial Municipal);

3.4. Decreto nº 3656/2022 de 06 de dezembro de 2022 (edição 431 do Diário Oficial Municipal);

3.5. Decreto nº 3951/2024 de 19 de janeiro de 2024 (edição 687 do Diário Oficial Municipal);

3.6. Decreto nº 3956/2024 de 22 de janeiro de 2024 (edição 690 do Diário Oficial Municipal);

3.7. Lei Complementar Federal nº 123 de 14 de dezembro de 2006, alterada pela Lei Complementar nº 147, de 07 de Agosto de 2014;

3.8. Portaria nº 038 de 23 janeiro de 2025, publicada no Diário Oficial Municipal nº 929, a qual designa os Agentes de Contratação e Equipe de Apoio e demais normas aplicáveis e as condições estabelecidas neste Edital;

3.9. As publicações constantes nos itens 3.3, 3.4, 3.5, 3.6 e 3.8 poderão ser consultados no endereço eletrônico <https://imprensaoficialmunicipal.com.br/novacampina>.

## 4. DA PARTICIPAÇÃO

4.1. Poderão participar todos os interessados do ramo de atividade compatível com o objeto licitado que preencherem as condições constantes deste Edital e sejam detentoras de senha para participar de procedimentos eletrônicos junto a Bolsa Brasileira de Mercadorias.

4.2. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

4.3. O licitante deverá promover a sua inscrição e credenciamento para participar da



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

dispensa eletrônica, diretamente no site da Bolsa Brasileira de Mercadorias, <https://novobbmnet.com.br/>, até o horário fixado no edital para inscrição e cadastramento.

4.4. A participação na dispensa eletrônica está condicionada obrigatoriamente a inscrição e credenciamento do licitante, até o limite de horário previsto no Edital, com responsabilidade pelas transações que forem efetuadas no sistema, assumindo como firmes e verdadeiras.

4.5. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

4.6. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

4.7. O custo de operacionalização e uso do sistema, ficará a cargo do licitante que pagará a Bolsa Brasileira de Mercadorias, provedora do sistema eletrônico, o equivalente aos custos pela utilização dos recursos de tecnologia da informação, consoante tabela fornecida/emitida pela entidade, nos termos do art. 59 do Decreto Municipal 13.285/2023

4.8. Não poderão participar as empresas:

4.8.1. Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

4.8.2. Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

4.8.3. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

4.8.4. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), mantido pela Procuradoria Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes>);

4.8.5. Cadastro Nacional de empresas Punidas (CNEP), mantido pela Controladoria Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes>);

4.8.6. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ([www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php));

4.8.7. Relação de apenados do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://www.tce.sp.gov.br/pesquisa-relacao-apanados>);

4.8.8. Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, devendo essa proibição constar expressamente do edital de licitação;

4.8.9. O impedimento de que trata o item 4.8.8 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

4.8.10. O disposto nos itens 4.8.2 e 4.8.3 não impede a dispensa de licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

## 5. DO PROCEDIMENTO

5.1. Dispensa Eletrônica será realizada em sessão pública, por meio da INTERNET, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases através do Sistema de Dispensa de Licitação Eletrônica da Bolsa Brasileira de Mercadorias.

5.2. Os trabalhos serão conduzidos por funcionário da Secretaria Municipal da Administração, nomeado “Agente de Contratação”, com o suporte de sua Equipe de Apoio, os quais, juntamente com a autoridade competente do órgão promotor da licitação, formam o conjunto de operadores do sistema de Dispensa Eletrônica.

5.3. Os procedimentos para credenciamento e obtenção da chave e senha de acesso poderão ser iniciados diretamente no site de licitações no endereço eletrônico <https://novobbmnet.com.br/>, acesso “credenciamento – licitantes (fornecedores)”. No site acessado, deverá ser incluído a proposta até o horário e data fixado no presente edital.

5.4. Caberá ao fornecedor acompanhar as operações no sistema, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

5.5. As dúvidas e esclarecimentos sobre credenciamento no sistema eletrônico e dúvidas poderão ser dirigidas através da central de atendimento aos licitantes, por telefone, WhatsApp, Chat ou e-mail, disponíveis no endereço eletrônico <https://novobbmnet.com.br/>, de segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas (horário de Brasília).

5.6. Nas hipóteses de dispensa sob a forma presencial, o fornecedor interessado, após a divulgação do aviso de contratação direta, encaminhará proposta ou se fará presente ou representado por preposto/procurador na data, no local e no horário estabelecido para abertura do procedimento.

## 6. DA PROPOSTA

6.1. A presente Dispensa Eletrônica ficará **ABERTA PELO PERÍODO MÍNIMO DE 3 (TRÊS) DIAS ÚTEIS**, a partir da data da divulgação no site, e os respectivos documentos deverão ser anexados no endereço eletrônico <https://novobbmnet.com.br/> ou mediante protocolo, se presencial no setor de licitação, preferencialmente fazendo referência a DISPENSA. Em caso de complementação de documentos e proposta readequada, encaminhar no e-mail <https://compras@novacampina.sp.gov.br/>

6.1.1. Limite para Apresentação da Proposta de Preços: 04/04/2025 às 9:00.

6.1.2. O fornecedor interessado, após a divulgação do aviso de contratação direta, encaminhará, por meio eletrônico ou por protocolo, no setor de licitações, a proposta com a descrição do objeto ofertado, a marca do produto, quando for o caso, e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura do procedimento, devendo, ainda, apresentar declarações com as seguintes informações:

I - a inexistência de fato impeditivo para licitar ou contratar com a Administração Pública;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

II - o enquadramento na condição de microempresa e empresa de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, quando couber;

III - o pleno conhecimento e aceitação das regras e das condições gerais da contratação, constantes do procedimento;

IV - o cumprimento das exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, de que trata o art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, se couber; e

V - o cumprimento do disposto no inciso VI do art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021 e Anexo III (Não emprega menor).

6.1.2.1. A Proposta de preço deverá ser apresentada conforme modelo constante no Anexo III deste Edital.

6.1.2.2. As propostas de preço que não estiverem em consonância com as exigências deste Edital serão desconsideradas julgando-se pela desclassificação.

6.1.2.3. Os preços ofertados não poderão exceder os valores unitários constantes neste Edital, devendo obedecer ao valor estipulado pela administração.

6.1.2.4. Os preços constantes na proposta vencedora não serão reajustados em hipótese alguma durante o prazo de 12 meses contados do orçamento estimado pela Administração.

6.1.2.5. No entanto, em havendo prazo superior a 12 meses contados do orçamento estimado pela Administração, incidirá o índice do IPCA, após decorrido o referido prazo, tendo como data base a do orçamento estimado da contratação, incidindo o reajuste apenas sobre a parte do contrato não executada no momento em que o prazo superar o período de 12 meses, nos termos do § 7º do art. 25 da Lei 14.133/2021.

### 7. DA ETAPA DE FORMULAÇÃO DE LANCES

7.1. Nas hipóteses de dispensa sob a forma eletrônica, a partir da data e horário estabelecidos, o procedimento será automaticamente aberto pelo sistema para o envio de lances públicos e sucessivos por período nunca inferior a 6 (seis) horas ou superior a 10 (dez) horas, exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

7.2. Aberta a etapa competitiva, os representantes dos fornecedores deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances.

7.3. Durante o procedimento da Dispensa sob a forma eletrônica, os fornecedores serão informados, em tempo real, a cada lance ofertado o participante com seu recebimento e respectivo horário de registro e valor, vedada a identificação do fornecedor.

7.4. O **intervalo mínimo** entre cada lance será em **porcentagem** ou em **valor**, conforme registrado na plataforma, incidindo sobre o valor do menor lance ofertado

7.5. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

7.6. Fica a critério do pregoeiro a autorização da correção de lances com valores digitados errados ou situação semelhante, mesmo que antes do início da do julgamento de aceitação das propostas.

7.7. O fornecedor somente poderá oferecer valor inferior ou maior percentual de desconto em relação ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema, observado o intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances informados no sistema



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

eletrônico BBMnet, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

7.8. Durante o transcurso da sessão pública os participantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado.

7.9. O sistema não identificará o autor dos lances aos demais participantes.

7.10. Será adotado para o envio de lances na Dispensa Eletrônica o **MODO DE DISPUTA "ABERTO"**, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

7.11. A etapa de envio de lances, durará no mínimo 6 (seis) horas e inferior a 10 (dez) horas, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

7.12. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por prorrogação automática (disputa aberta), ou seja, se um participante oferecer lances nos minutos finais (2'), o sistema prorrogará automaticamente o fechamento por mais alguns minutos (2'), informando o "Dou-lhe uma". Se ninguém der outro lance, o sistema informa "Dou-lhe duas", em seguida a negociação é fechada. Entretanto, se algum licitante der um lance após o "Dou-lhe uma" ou "Dou-lhe duas", o sistema é novamente reiniciado, assim como sua contagem. A etapa de lance só é encerrada quando ninguém mais oferecer lances nos minutos finais.

7.13. O sistema informará a proposta de menor preço (ou melhor proposta) imediatamente após o encerramento da etapa de lances ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo agente de contratações acerca da aceitação do lance de menor valor.

7.14. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se o fornecedor desatender às exigências habilitatórias, o Agente de Contratações examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Edital. Também nessa etapa o Agente de Contratações poderá negociar com o participante para que seja obtido preço melhor.

7.15. Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e valor estimado para a contratação.

7.16. Em atendimento ao disposto no Capítulo V da Lei Complementar Nº 123 de 14/12/2006 e alterações na Lei Nº 147 de 07/08/2014, serão observados os seguintes procedimentos:

7.16.1. Encerrada a fase de lances, se a proposta de menor lance não tiver sido ofertado por Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual e o sistema eletrônico identificar que houve proposta apresentada por Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual igual ou até 5% (cinco por cento) superior à proposta de menor lance, será procedido o seguinte:

7.16.1.1. A Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual mais bem classificada, será convocada pelo sistema eletrônico, via "chat" de comunicação da dispensa eletrônica para, no prazo de 5 (cinco) minutos após a convocação, apresentar nova proposta.

7.16.1.2. No caso de empate de propostas apresentadas por Microempresas, Empresas de Pequeno Porte ou Microempreendedores Individuais que se enquadrem no limite estabelecido no subitem 7.16.1, o sistema realizará um sorteio eletrônico entre elas para que se identifique aquela que primeiro será convocada para apresentar melhor oferta, na forma do disposto na alínea "a". Serão convocadas as remanescentes, quando houver, na ordem



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

classificatória, para o exercício do mesmo direito.

7.17. Na hipótese da não contratação nos termos previstos no subitem 7.16.1., o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, desde que atenda aos requisitos de habilitação.

7.18. Constatando o atendimento das exigências fixadas no Edital, o objeto será adjudicado ao autor da proposta ou lance de menor preço.

7.19. Ocorrendo a situação a que se referem os subitens 7.16. e 7.16.1. deste Edital, o Agente de Contratações poderá negociar com a licitante para que seja obtido melhor preço.

7.20. Da sessão, o sistema gerará ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes.

7.21. A licitante detentora da melhor oferta deverá apresentar planilha da proposta, com valor unitário e total, de acordo com o último lance, em algarismo e por extenso.

7.22. O fornecedor será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

7.23. Na hipótese de dispensa sob a forma presencial, na data, horário e local estabelecidos, a sessão será iniciada, oportunidade em que os fornecedores deverão apresentar suas propostas de preço, bem como ofertar seus lances públicos e sucessivos.

7.24. Havendo lances iguais ao menor já ofertado, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.

7.25. Imediatamente após o término do prazo estabelecido no caput, o procedimento será encerrado e o sistema ordenará e divulgará os lances em ordem crescente de classificação.

## 8. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

8.1. Para julgamento, será adotado o critério de **MENOR PREÇO POR LOTE**, observado os prazos para fornecimento, as especificações técnicas, parâmetros mínimos de desempenho e qualidade e demais condições definidas neste Edital.

8.2. Encerrado o procedimento de envio de lances, nos termos do art. 13 do Decreto nº3956/2024, será realizada a verificação da conformidade da proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao estipulado para a contratação.

8.3. Definido o resultado do julgamento, quando a proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo definido para a contratação, a Administração Municipal poderá negociar condições mais vantajosas.

8.4. Na hipótese de a estimativa de preços ser realizada concomitantemente à seleção da proposta economicamente mais vantajosa, a verificação quanto à compatibilidade de preços será formal e deverá considerar, no mínimo, o número de concorrentes no procedimento e os valores por eles ofertados. Concluída a negociação, se houver, o resultado será registrado na ata do procedimento, devendo esta ser anexada aos autos do processo de contratação.

8.5. A negociação poderá ser feita com os demais fornecedores classificados, respeitada a ordem de classificação, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido para a contratação.

8.6. Definida a proposta vencedora, deverá ser solicitado o envio da proposta readequada, e, se necessário, dos documentos complementares, adequada ao último lance ofertado pelo



---

vencedor.

## **9. DA HABILITAÇÃO**

9.1. Para a habilitação do fornecedor mais bem classificado serão exigidas, exclusivamente, as condições de que dispõe a Lei nº 14.133, de 2021;

9.2. O envio e a verificação dos documentos de que trata o caput serão realizados no sistema <https://novobmnet.com.br/>, a serem anexados **preferencialmente separados e nomeados de acordo com o conteúdo** até a data e o horário estabelecidos no preâmbulo, devendo estarem completas, não sendo permitido anexar documento complementar faltante. Devido a isso, cabe aos fornecedores a prévia verificação antes de anexarem.

9.3. Quando sob a forma presencial, assegurado aos demais participantes o direito de acesso aos documentos habilitatórios e os fornecedores o portando até o início da sessão devidamente protocolados.

9.4. Na hipótese de necessidade de envio de documentos complementares aos já apresentados para a habilitação, a Administração Municipal poderá solicitar ao vencedor, no prazo definido no edital, o envio desses por meio do sistema, e-mail ou protocolo presencial, conforme o caso.

9.5. Constatado o atendimento às exigências, o fornecedor será habilitado e declarado **VENCEDOR**.

9.6. Os documentos deverão ser anexados na Plataforma Eletrônica após a declaração do **VENCEDOR**, tendo prazo de **30 (trinta) minutos**, prorrogáveis a critério do Agente de Contratações.

9.7. Em caso de não anexação dos documentos, será inabilitado e passando ao próximo participante com melhor preço.

9.8. Os documentos que compõem a habilitação do licitante **MELHOR CLASSIFICADO** serão disponibilizados aos interessados imediatamente após o encerramento da Sessão de Lances.

9.9. **Parágrafo único.** Na hipótese de o fornecedor não atender às exigências para a habilitação, a Administração Municipal examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do objeto e as condições de habilitação.

9.10. A empresa participante e seu representante legal são responsáveis pela autenticidade e veracidade dos documentos enviados eletronicamente.

9.11. Os documentos apresentados deverão ser, obrigatoriamente da mesma sede, ou seja, se da matriz, todos da matriz, se de alguma filial, todos da mesma filial, com exceção dos documentos que são válidos para a matriz e todas as filiais.

9.12. Para efeito de regularidade, constatando-se divergência entre o documento apresentado e o disponível no endereço eletrônico do órgão emissor, prevalecerá o constante deste último, ainda que emitido posteriormente ao primeiro.

9.13. Não será aceito nenhuma forma de protocolo de documentação em substituição aos documentos de habilitação solicitados no presente edital e seus anexos.

## **10. DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO**

### **10.1. Habilitação Jurídica:**



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

10.1.1. **Registro comercial**, no caso de empresa individual;

10.1.1.1. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais (empresariais), e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores; ou registro comercial, no caso de empresa individual.

10.1.1.2. Cédula de identidade (RG) ou documento equivalente de todos os sócios proprietários que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

10.1.2. **Empresário individual**: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

10.1.3. **Microempreendedor Individual - MEI**: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

10.1.3.1. As microempresas e empresas de pequeno porte, deverão apresentar toda a documentação exigida para fins de comprovação da regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

10.1.3.2. Havendo alguma restrição da comprovação de regularidade fiscal, será assegurado o prazo de **5 (cinco) dias úteis** para as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, contado a partir do momento em que a licitante for declarada vencedora do certame, prorrogável por igual período, a critério desta Prefeitura, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas, com efeito de certidão negativa.

10.1.3.3. Declaração de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte visando ao exercício da preferência prevista na Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar 147/2014, que deverá ser feita de acordo com o modelo estabelecido no **Anexo III** deste Edital.

10.1.3.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: 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;

10.1.4. **Sociedade empresária estrangeira**: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020

10.1.5. **Sociedade simples**: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.1.6. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária**: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

10.1.7. **Sociedade cooperativa**: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

---

Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

10.1.8. **Agricultor familiar:** Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, nos termos do art. 4º, §2º do Decreto nº 10.880, de 2 de dezembro de 2021.

10.1.9. **Produtor Rural:** matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB n. 971, de 13 de novembro de 2009 (arts. 17 a 19 e 165).

10.1.10. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

### 10.2. **Regularidade Fiscal, Social E Trabalhista:**

10.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (**CNPJ**)

10.2.2. Certidão Conjunta Negativa de Débitos (**CND**) ou Certidão Conjunta Positiva com Efeitos de Negativa (**CPEND**), relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União inclusive créditos tributários relativos às **contribuições sociais** previstas nas alíneas ‘a’ a ‘d’ do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, expedida pela Secretaria da Receita Federal (**RFB**) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN).

10.2.3. Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (**FGTS**), por meio da apresentação da **CRF** – Certificado de Regularidade do FGTS.

10.2.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (**CNDT**), ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeitos de Negativa expedida pela Justiça do Trabalho.

10.2.5. **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; conforme modelo do anexo III;

10.2.6. O contratado deverá cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz, conforme inciso XVII, do art. 92, da Lei 14.133/21;

10.2.7. Se a representação da empresa for realizada por procurador, necessário apresentar instrumento Público ou Particular de Procuração, no modelo do Anexo II, com poderes para praticar todos os atos pertinentes ao certame, em nome da empresa proponente.

### 10.3. **Qualificação Econômica Financeira:**

10.3.1. **Certidão negativa de falência ou concordata** com sua expedição nunca superior a 3 (três) meses da abertura deste processo, referente à comarca de domicílio da empresa licitante.

10.3.2. Caso o licitante esteja em recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser comprovado o acolhimento do plano de recuperação judicial ou a homologação do plano de recuperação extrajudicial, conforme o caso.

### 10.4. **Documento complementar:**

10.4.1. Documento de Atestado de Capacidade Técnica compatível/similar ao objeto desta licitação, fornecido por pessoa jurídica de Direito Público ou Privado.

## 11. **DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL**

11.1. Com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

das propostas, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório da Dispensa Eletrônica.

11.1.1. As impugnações e os pedidos de esclarecimentos serão formulados exclusivamente por meio eletrônico, no sítio <https://novobmnet.com.br/>. As impugnações e os pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

11.1.2. As impugnações serão decididas pelo subscritor do Edital e os pedidos de esclarecimentos respondidos pelo Agente de Contratações até o dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública.

11.1.3. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será designada nova data para realização da sessão pública, se for o caso.

11.1.4. As decisões das impugnações e as respostas aos pedidos de esclarecimentos serão juntadas aos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

11.1.5. A ausência de impugnação implicará na aceitação tácita, pelo licitante, das condições previstas neste Edital e em seus anexos, em especial no Termo de Referência e na minuta do contrato.

11.1.6. A impugnação feita tempestivamente pela licitante, não a impedirá de participar desta Dispensa Eletrônica, até o trânsito em julgado da presente decisão.

11.1.7. Acolhida a petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

11.2. A licitante que tiver a intenção de interpor recurso aceita, deverá apresentar memoriais no prazo de 3 (três) dias úteis, ficando os demais interessados, desde logo, intimados a apresentar contra-razões em igual prazo, que começará a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurado vista imediata dos autos.

11.2.1. As razões e contrarrazões dos recursos deverão ser dirigidas ao Agente, sendo enviadas exclusivamente por meio de formulário eletrônico, disponível no site <https://novobmnet.com.br/>.

11.2.2. Não serão aceitas as impugnações e recursos apresentados fora do prazo legal, subscrito por representante não habilitado legalmente, ou não identificado no processo para responder pelo proponente.

11.3. A ausência de manifestação imediata e motivada da licitante importará a decadência do direito de recurso e o encaminhamento do processo à autoridade competente para a homologação.

11.4. Os recursos contra decisões do Agente de Contratações terão efeito suspensivo e seu acolhimento importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.5. Interposto o recurso, o Agente poderá reconsiderar a sua decisão ou encaminhá-lo devidamente informado à autoridade competente.

## 12. DA HOMOLOGAÇÃO

12.1. Encerradas a etapa de julgamento e de habilitação, o processo será encaminhado à autoridade superior para adjudicação do objeto e homologação do procedimento, observado, no que couber, o disposto no art. 71 da Lei nº 14.133, de 2021.

12.2. Após processo homologado, o licitante deverá assinar o contrato, bem como não transferindo para outrem as obrigações contratuais.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

---

### 13. DO CONTRATO

13.1. O processo de dispensa eletrônica será formalizado por intermédio de Contrato.

13.2. Após a homologação, será formalizada o Contrato, conforme Anexo IV, documento vinculativo obrigacional, com características de compromisso para a futura contratação, com o Detentor primeiro classificado e, se for o caso, com os demais classificados que aceitarem fornecer os materiais nas mesmas condições do primeiro colocado, obedecida a ordem de classificação.

13.3. Após a regular convocação por parte da Contratante, a empresa vencedora terá o prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis** para assinar o Contrato, sob pena de, não o fazendo, decair o direito à contratação e sujeitar-se às penalidades previstas no Edital.

13.4. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela parte, desde que ocorra motivo justificado.

13.5. É facultado à Administração, quando a vencedora melhor classificada não assinar o Contrato, no prazo e nas condições estabelecidas, convocar outra licitante, obedecida a ordem de classificação, para assiná-la, após comprovados os requisitos de habilitação, feita a negociação e aceita a proposta.

13.6. O detentor convocado que não comparecer, não retirar a Autorização de Fornecimento/Serviços no prazo estipulado ou não cumprir as obrigações estabelecidas no Contrato estará sujeito às sanções previstas neste Edital.

13.7. Os ajustes, alterações e a rescisão, quando houver, obedecerão ao disposto na Lei Federal nº 14.133/2021 e alterações posteriores.

13.8. Para o caso de empresas em recuperação judicial: Deverá apresentar cópia do ato de nomeação do administrador judicial ou se o administrador for pessoa jurídica, o nome do profissional responsável pela condução do processo e, ainda, declaração, relatório ou documento equivalente do juízo ou do administrador, de que o plano de recuperação judicial está sendo cumprido, no ato da assinatura do Contrato.

13.9. Para o caso de empresas em recuperação extrajudicial: Deverá apresentar comprovação documental de que as obrigações do plano de recuperação extrajudicial estão sendo cumpridas, no ato da assinatura do Contrato.

13.10. Após a regular convocação por parte da Contratante pela Autorização de Fornecimento, a empresa vencedora terá o prazo máximo de **15 (quinze) dias** para o início dos serviços/ entrega do material, sob pena de, não o fazendo, decair o direito à contratação e sujeitar-se às penalidades previstas no Edital.

13.11. O contrato terá prazo de **12 (doze) meses**;

13.12. O detentor convocado que não comparecer, não retirar/atestar recebimento a Autorização de Fornecimento/Serviços no prazo estipulado ou não cumprir as obrigações estabelecidas no Contrato estará sujeito às sanções previstas neste Edital.

13.13. Os ajustes, alterações e a rescisão, quando houver, obedecerão ao disposto na Lei Federal nº 14.133/2021 e alterações posteriores.

### 14. DO PAGAMENTO

14.1. O pagamento ocorrerá dentro de **30 (trinta) dias**, após a efetiva entrega dos materiais/ serviços, mediante apresentação de nota fiscal e após atesto do setor competente, nos termos



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

da Lei Federal nº 14.133/2021.

14.2. Para realização dos pagamentos, o licitante vencedor deverá manter a regularidade fiscal apresentada durante processo de habilitação;

14.3. Deverá constar no documento fiscal o nº da Dispensa Eletrônica, nº da Autorização de Fornecimento/Serviços, nº do Empenho, Local da Entrega, bem como nome do Banco, nº da Conta Corrente e Agência bancária da empresa, sem os quais o pagamento ficará retido por falta de informações.

14.4. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

14.4.1. o prazo de validade;

14.4.2. a data da emissão;

14.4.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

14.4.4. o período respectivo de execução do contrato;

14.4.5. o valor a pagar;

14.4.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

14.5. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

14.6. A PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA reserva-se o direito de descontar do pagamento devido à Licitante vencedora, os valores correspondentes às multas que eventualmente forem aplicadas por descumprimento de cláusulas constantes neste Edital.

14.7. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

14.8. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 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 Lei Complementar.

14.9. Deverá ser destacado no documento fiscal a alíquota e o valor correspondente a retenção do Imposto de Renda (IR) nos termos da Circular nº 002, de 07 de julho de 2023 veiculada na edição do Diário Oficial Municipal em 11/07/2023 (Edição nº 567/2023).

14.9.1. Salienta-se que, sem as informações supracitadas, não será possível a efetivação do pagamento.

## 15. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

15.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do Poder Executivo Municipal de Nova Campina/SP, para exercício de 2025, especificados no Termo de Referência.

15.1.1. Órgão: 02.20.00 – SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E CONVENIOS.

15.1.2. Funcional: 04.121.7001.2240 – MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS E DE PLANEJAMENTO

15.1.3. Despesa: 1247/3.3.90.40.99 – Outros (implantação)



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

---

15.1.4. Despesa: 1247/3.3.90.40.16 – Locação de Software (licença)

### **16. DAS SANÇÕES E PENALIDADES**

16.1. O fornecedor estará sujeito às sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e em outras legislações aplicáveis, sem prejuízo da eventual anulação da nota de empenho de despesa ou da rescisão do instrumento contratual, conforme Decreto Municipal nº 3950/2024, na íntegra na edição nº 687 do Diário Oficial Municipal no seguinte endereço eletrônico: <https://imprensaoficialmunicipal.com.br/novacampina>.

### **17. DAS OBRIGAÇÕES**

17.1. Da Prefeitura Municipal de Nova Campina:

17.1.1. Efetuar o pagamento nas condições e preços pactuados;

17.1.2. Tomar as medidas necessárias quanto à fiel execução do ajuste.

17.1.3. Notificar a contratada por inadimplemento de ajuste.

17.2. Da Contratada:

17.2.1. Efetuar a execução e/ou entrega do objeto de acordo com as condições e prazos propostos, demais especificações deste edital e seus anexos.

17.2.2. Manter em compatibilidade com as obrigações assumidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação até cumprimento total do ajustado.

17.2.3. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA, se obrigando a atender prontamente reclamações, bem como dar ciência imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar quando da execução do Contrato.

### **18. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

18.1. Poderá o Município revogar o presente Edital da Dispensa Eletrônica, no todo ou em parte, por conveniência administrativa e interesse público, decorrente de fato superveniente, devidamente justificado.

18.2. O Município deverá anular o presente Edital da Dispensa Eletrônica, no todo ou em parte, sempre que acontecer ilegalidade, de ofício ou por provocação.

18.3. A anulação do procedimento de Dispensa Eletrônica, não gera direito à indenização, ressalvada o disposto no parágrafo único do art. 71 da Lei Federal nº 14.133/21.

18.4. Após a fase de classificação das propostas, não cabe desistência da mesma, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Município.

18.5. O fornecedor é o responsável por qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante no Sistema utilizado, não cabendo ao provedor do Sistema ou à Administração Municipal a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.

18.6. As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre as licitantes e desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.

18.7. O resultado do presente certame e demais atos serão divulgados na Imprensa Oficial do Município de Nova Campina.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

18.8. Não sendo solicitado esclarecimentos ou informações no prazo estabelecido no item, presumir-se-á que os elementos constantes do presente Edital e seus anexos, são suficientemente claros e precisos para a participação dos interessados.

18.9. Informações ou esclarecimentos suplementares sobre este Edital poderão ser requeridos por escrito a Coordenadoria de Compras e Licitações, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h, pelo telefone (15) 3535-6100 ou no endereço eletrônico [compras@novacampina.sp.gov.br](mailto:compras@novacampina.sp.gov.br)

18.10. O Edital completo e anexos estará disponível no endereço eletrônico [www.novacampina.sp.gov.br](http://www.novacampina.sp.gov.br).

18.11. A Administração reserva-se o direito de transferir o prazo para o recebimento e abertura das propostas e início dos lances, descabendo em tais casos, direito à indenização pelos licitantes.

18.12. A participação na presente licitação implica em concordância tácita, por parte do licitante, com todos os termos e condições deste Edital e das cláusulas contratuais já estabelecidas.

18.13. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

18.14. Da contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seu Anexo, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

18.14.1. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expedientes na Prefeitura Municipal de Nova Campina.

18.15. Os proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Prefeitura Municipal de Nova Campina não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

18.16. É facultado ao Agente de Contratações ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

18.17. Para dirimir quaisquer questões decorrentes da licitação, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca de Itapeva - São Paulo.

Nova Campina/SP, 27 de Março de 2025.

---

**ANTONIO ISABEL DE OLIVEIRA JUNIOR**  
Prefeito



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

---

## ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº. 0690/2025

DISPENSA Nº. 021/2025

DISPENSA DE VALOR COM BASE NO ART. Nº 75, INCISO II da Lei 14.133/2021

### 1. Objeto

1.1. Contratação de empresa especializada para cessão de direito de uso de sistema para automatização de atendimento via WhatsApp e WebChat, incluindo instalação, implantação, treinamento e suporte técnico mínimo para 600 usuários, mediante uso da plataforma WhatsApp Business, de forma totalmente virtual, com integração de assistente virtual (chatbot) para triagem e encaminhamento de atendimentos, utilizando um único número de telefone para atendimentos simultâneos em computadores distintos.

### 2. Legislação

2.1. Conforme disposições do inciso II e do parágrafo 3º, ambos do artigo 75 da Lei 14.133/2021, a Prefeitura Municipal de Nova Campina, faz saber que está em andamento um processo de compra direta por dispensa de licitação, conforme segue:

Art. 75. É dispensável a licitação:

II - para contratação que envolva valores inferiores a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), no caso de outros serviços e compras;

[...]

3º As contratações de que tratam os incisos I e II do caput deste artigo serão preferencialmente precedidas de divulgação de aviso em sítio eletrônico oficial, pelo prazo mínimo de 3 (três) dias úteis, com a especificação do objeto pretendido e com a manifestação de interesse da Administração em obter propostas adicionais de eventuais interessados, devendo ser selecionada a proposta mais vantajosa.

### 3. Justificativa:

3.1. A contratação do serviço de automação de atendimento via WhatsApp e Web Chat visa a modernização do atendimento ao público, facilitando o contato com a Prefeitura e melhorando a agilidade nas respostas às demandas da população. Além disso, a automação contribuirá para a redução de custos operacionais e melhoria na qualidade dos serviços prestados, atendendo à crescente demanda por canais de comunicação digitais.

### 4. Dos locais de entrega:

4.1. Visto que será prestação de serviço, não há local de entrega.

### 5. Prazo contratual e obrigações

5.1. O prazo de vigência do contrato originado por esse processo será de **12 (doze) meses**;

5.2. A prestação dos serviços deverá ser fiel à descrição do item, conforme solicitado pela demandante e iniciar imediatamente após o envio da Autorização de Fornecimento em até **15 (quinze) dias**;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

5.3. A Secretaria Municipal de Planejamento e Convênios, serão responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização da prestação dos Serviços.

5.4. É obrigação da contratada reparar, corrigir, remover, substituir, desfazer e/ou refazer, prioritariamente e exclusivamente à sua custa, no total ou em parte os serviços executados com vícios, defeitos, incorreções, erros, falhas, imperfeições ou recusados pela Contratante, no que lhe couber.

5.5. A empresa interessada em participar do certame, deverá:

5.5.1. Ser do ramo pertinente e estar ciente de suas responsabilidades quanto ao suporte, disponibilidade, principalmente para realizar os encontros presenciais de acordo com cronograma a ser elaborado entre a contratante e contratado.

5.5.2. Requisitos Técnicos para Ambiente Web:

5.5.2.1. Plataforma web responsiva, sob protocolo HTTPS, em servidores de aplicação e banco de dados criptografados, em Data Center padrão Tier 3 estabelecido em território nacional, SLA de 99,9% na infraestrutura, certificado ISAE 3402.

5.5.2.2. Garantia de SLA (acordo de nível de serviço) de 99,5% de disponibilidade, com acompanhamento público de uptime.

5.5.2.3. Operacionalização de cópia de segurança (backup) da base de dados, por parte da CONTRATADA, com frequência diária e retenções dos últimos 30 (trinta) dias e mensais dos últimos 12 (doze) meses, contendo o histórico de conversas e atendimentos.

5.5.2.4. Servidor padrão S3 para armazenamento de documentos em bucket exclusivo de 1 (um) terabyte de espaço.

5.5.2.5. Log de registros com acessos à plataforma contendo identificação do usuário, IP e data/hora.

5.5.2.6. Permitir anexar arquivos nos formatos: jpg, png, gif, docx, xlsx, pdf, mp3, mp4, aac, 3gpp e webp.

5.5.2.7. Interação com CRM externo ou ferramenta de preferência, através de webservices.

5.5.3. Funcionalidades Gerais (Permissões do Administrador):

5.5.3.1. O operador Administrador terá 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 e demais configurações.

5.5.4. Perfil de Usuários:

5.5.4.1. Atendente: permissão para realizar atendimento online no setor em que estiver atribuído, dentro do expediente configurado.

5.5.4.2. Gerente de Setor: permissão para gerenciar os atendentes sob sua responsabilidade e realizar configuração de eventuais suspensões temporárias de atendimento.

5.5.4.3. Disparador: operador com permissão para gestão de grupos temáticos, através do envio de mensagens de texto, imagem, arquivo ou links.

5.5.4.4. Referenciado: operador com permissão para receber mensagens redirecionadas diretamente para outro aparelho celular.

5.5.5. Cidadão:

5.5.5.1. Permissão para interagir com o chatbot e acessar informações que forem disponibilizados no menu de atendimento.

5.5.5.2. Permissão para solicitar atendimento e ser atendido em determinado setor, dentro do horário de expediente (checktime).

5.5.5.3. Permissão para enviar mensagens para determinado setor, 24 horas por dia, mesmo que fora do horário de expediente.

5.5.5.4. Permissão para atribuir notas de 1 a 10 para avaliar a qualidade do atendimento, na metodologia NPS.

5.5.5.5. Permissão para participar de pesquisas e enquetes.

5.5.5.6. Permissão para adentrar em grupos temáticos e receber notícias, campanhas e divulgações diversas.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

5.5.5.7. Permissão de acionar o funcionamento da Inteligência Artificial (I.A.) para orientações diversas com base nas informações contidas na Carta de Serviço do Poder Público Municipal.

5.5.6. Funcionalidades Específicas:

5.5.6.1. Acesso do operador autorizado à plataforma por meio de senha exclusiva, com recuperação de credenciais via e-mail.

5.5.6.2. Segurança no formulário de acesso através de validação *captcha* e verificação em duas etapas por aplicativo de autenticação (Google Authenticator) ou envio de SMS OTP (One-Time Password).

5.5.7. Dashboard:

5.5.7.1. Permissão de visualizar informações em tempo real com quantidade de contatos registrados, quantidade de atendimentos via chatbot, quantidade de atendimentos ao vivo em tempo real e quantidade de protocolos gerados.

5.5.7.2. Permissão de recuperar atendimentos não executados, cujo cidadão determinou o contato posterior.

5.5.7.3. Permissão de criação de respostas prontas personalizáveis por setores.

5.5.7.4. Permissão de verificação de mensagens direcionadas exclusivamente a determinado operador, com opção de finalizar sem interação, com resposta única ou iniciar um atendimento ao vivo.

5.5.8. Relatórios Gerenciais:

5.5.8.1. 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.

5.5.8.2. Gerar relatório com indicador NPS dos atendimentos avaliados.

5.5.8.3. Gerar relatório com média de notas atribuídas por setor e operador.

5.5.8.4. Gerar relatório de solicitações de atendimento perdidos, caso o mesmo não ocorra dentro de um determinado prazo.

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

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

5.5.8.7. Relatório de contatos bloqueados pela plataforma.

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

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

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

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

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

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

5.5.9. Chatbot:

5.5.9.1. Permitir *chatbot* de autoatendimento receptivo com funcionamento 24/7/365;

5.5.9.2. Permissão para gerenciar os menus de opção, com inserção de anexos no formato de imagens, documentos, áudios, contatos ou localização (latitude e longitude).

5.5.9.3. Criação de itens do menu.

5.5.9.4. Permitir cadastro de mensagem de boas-vindas, que será enviada na primeira interação com o chatbot, sendo que esta deverá permitir a inclusão de áudio, vídeo e imagem. Após isso, deve possuir opção de mensagem de retorno ao atendimento, com ao menos 2 opções diferentes para alternar entre os contatos do cidadão com a plataforma.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

- 
- 5.5.9.5. Permissão para cadastramento de eventuais avisos de utilidade pública, após mensagem inicial de boas-vindas, com data de expiração da veiculação.
- 5.5.9.6. Permissão para cadastramento de mensagens personalizadas para envio ao final de uma sessão de atendimento.
- 5.5.9.7. Opção para divulgação dos grupos e pesquisas via chatbot.
- 5.5.9.8. Opção para listar comandos dentro do chatbot com, no mínimo, as funcionalidades: listar setores que realizem atendimento humano, listar grupos temáticos, listar usuários que recebam mensagens diretas.
- 5.5.9.9. Possuir comando para finalização do atendimento por parte do cidadão.
- 5.5.9.10. Atribuir comando para que o cidadão possa atualizar o nome de contato cadastrado no chatbot.
- 5.5.9.11. Permitir a inclusão de ao menos 3 chaves por item, com opção alfanumérica, ou seja, que aceite texto ou número para acionar o item do menu.
- 5.5.9.12. Permitir configuração para que os itens do menu interajam com subitens.
- 5.5.9.13. Permitir uso de menu em lista ou botões para os menus.
- 5.5.9.14. Cada item do menu deverá ter opção de envio para ao menos: outro item de menu, setores para atendimento humano, formulário, menu em lista, mensagem direta e pesquisas.
- 5.5.9.15. Deve permitir o cadastro de mensagem personalizada para quando o *bot* não entender a mensagem do cidadão, devendo permitir ao menos 2 modelos de mensagem.
- 5.5.9.16. Deve possuir ao menos 2 mensagens de despedida configuráveis.
- 5.5.9.17. Possuir opção de finalização com ao menos as opções: envio de pesquisa, envio de links de divulgação, envio de imagens, envio de stickers, divulgação de no mínimo 3 grupos temáticos.
- 5.5.9.18. Deverá possuir opção para cadastro de aviso inicial, que deverá ser enviado sempre que o cidadão entrar em contato com o chatbot, devendo ter opção de texto, imagem, vídeo e configurar data limite da publicação do aviso.
- 5.5.9.19. Possibilidade de integração com o ChatGPT, para construção de resposta e interações baseadas em treinamento de inteligência artificial, além de fornecer atendimento, se necessário em outros idiomas suportados pelo ChatGPT.
- 5.5.9.20. O sistema deverá possuir função de linkar um atendente da plataforma a um número de whatsapp externo, sem divulgar o número linkado ao cidadão, registrando o conteúdo da sessão/conversa de ponta a ponta.
- 5.5.10. Assinatura Eletrônica:
- 5.5.10.1. Permitir o envio de documentos em PDF, dentro do próprio sistema, a fim de obter a assinatura eletrônica do cidadão, seja por meio de link ou botão no WhatsApp.
- 5.5.10.2. Permitir ao destinatário o download do arquivo enviado pelo WhatsApp.
- 5.5.10.3. Permitir questionar ao destinatário sua concordância ou não com o documento enviado para assinatura.
- 5.5.10.4. Permitir ao destinatário o acesso ao documento assinado eletronicamente.
- 5.5.10.5. Disponibilizar *QRCode* no documento assinado para fins de verificação de autenticidade da assinatura eletrônica.
- 5.5.10.6. Disponibilizar a opção de download do documento original e também do documento assinado.
- 5.5.11. Grupos Temáticos:
- 5.5.11.1. Permissão para criar e configurar ilimitados grupos por assuntos diversos, seja de caráter aberto ou fechado para interações entre os futuros participantes.
- 5.5.11.2. Permissão para personalizar URL com convite para entrada.
- 5.5.11.3. Permissão para disparo de mensagens com texto, imagem, links, áudio e arquivos para os grupos desejados.
- 5.5.11.4. Permissão de edição de mensagens contendo fonte em negrito, itálico e emojis.
-



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

- 
- 5.5.11.5. Permissão para agendamento do envio do disparo.
- 5.5.11.6. Permissão de acesso para relatório com histórico de disparos com filtro de data de início, data de término e seleção de todos os grupos temáticos ativos ou específicos.
- 5.5.11.7. Opção para criação e gerenciamento de comunidades e canais, para envio de avisos e conteúdo para vários grupos.
- 5.5.12. Enquetes e Pesquisas:
- 5.5.12.1. Permissão de criação ilimitada de enquetes com personalização do tema, data de início e data de término.
- 5.5.12.2. Permissão de cadastro ilimitado de perguntas, do tipo afirmativa (sim/não) ou tipo fechada (lista de opções).
- 5.5.12.3. Permissão de acesso a relatório de resultado das pesquisas e enquetes, contendo indicadores das respostas, com gráficos em formato de pizza ou barras.
- 5.5.13. Atendimento ao Vivo:
- 5.5.13.1. Permissão para interações entre operador/cidadão que deverão ocorrer em um ambiente com estilo mensageria (Chat), podendo ser enviados fotos, vídeos, links e áudio.
- 5.5.13.2. Geração automática de número de protocolo de atendimento.
- 5.5.13.3. Gestão de fila de espera para atendimento, por setor, com controle de tempo de resposta.
- 5.5.13.4. Permissão para personalização de mensagem de boas-vindas, com identificação automática do atendente.
- 5.5.13.5. Permissão ao operador atendente para registro do nome do cidadão atendido.
- 5.5.13.6. Permissão para visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro operador disponível.
- 5.5.13.7. Permitir o encaminhamento do histórico do atendimento já realizado com repasse de todas as interações, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações prestadas no atendimento inicial.
- 5.5.13.8. Permissão de utilização de mensagens pré-definidas.
- 5.5.13.9. Permissão para finalização do atendimento, com inserção de mensagem personalizada.
- 5.5.13.10. Permissão para iniciar uma conversa ativa com o cidadão, por meio de envio da primeira mensagem, não apenas recebendo contato passivo.
- 5.5.13.11. Alerta sonoro indicativo de que há atendimentos em espera.
- 5.5.14. Mensagens Setorizadas e Formulários:
- 5.5.14.1. Permissão para recepção de mensagens encaminhadas para canais de comunicação setorial, configuradas no Chatbot, com gestão exclusiva do destinatário, sendo capturadas a partir de uma chave personalizada ou ainda configuração do destinatário da mensagem direta no bot.
- 5.5.14.2. Permissão para formalizar resposta às mensagens recebidas pelo canal de comunicação setorial através da plataforma.
- 5.5.14.3. Permissão para configuração de canais de comunicação individual, configuradas no Chatbot, com encaminhamento das mensagens e anexos recebidos para o número pessoal do operador da plataforma ou e-mail.
- 5.5.14.4. Nos formulários deverá possuir configuração para recebimento de vídeos, imagens e demais anexos aceitos pelo WhatsApp e permitir encaminhamento tanto por e-mail, quanto por número externo a plataforma.
- 5.5.14.5. Deverá possuir função para captura de localização.
- 5.5.14.6. Deverá ter opção para marcar o formulário como arquivado e iniciar um atendimento a partir do formulário.
- 5.5.14.7. Os formulários devem aceitar no mínimo a criação de perguntas abertas, fechadas e afirmativas.
- 5.5.14.8. Opção de envio de formulário anônimo, onde não é exposto o número do cidadão.
- 5.5.15. Envio avulso de notificação:
-



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

- 
- 5.5.15.1. Permissão de envio avulso de mensagem de texto, via SMS, em número *short code* de 5 dígitos, com limite de 160 (cento e sessenta) caracteres, limitado a 1.000 mensagens mensais não-cumulativas.
- 5.5.15.2. Permissão de acesso a relatório de envios avulsos com filtro de data de início, data de término, seleção de setores, nome do disparador ou celular do contato.
- 5.5.16. Cadastros:
- 5.5.16.1. Ter opção de cadastro de feriados, com base já pronta dos feriados nacionais e possibilidade de inserção de novos feriados e pontos facultativos com opção de cadastro de expediente diferenciado para o feriado.
- 5.5.16.2. Permitir cadastro ilimitado e irrestrito de setores, com configuração para feriados (se considera ou não), se permite retomar um atendimento, mensagem personalizada do setor e horário de expediente diferente por departamento.
- 5.5.16.3. No cadastro de atendentes, permissionar se o mesmo pode iniciar atendimentos ativos ou somente ser receptivo.
- 5.5.16.4. Definição de acesso aos formulários e gerenciamento dos mesmos para atendentes.
- 5.5.16.5. Permitir ativar a opção de coletar "aceite" dos termos da plataforma no primeiro atendimento dos cidadãos, para fins da LGPD.
- 5.5.16.6. Deverá possuir materiais em vídeo de treinamento dentro da plataforma para acesso a qualquer momento para os atendentes e administradores.
- 5.5.17. Funcionalidades da integração ao CHATGPT:
- 5.5.17.1. Permitir a integração com o ChatGPT, versões: GPT-4o Mini, GPT-4o, GPT-o1 e GPT-4 Turbo e Anthropic: Claude 3 Haiku, Claude 3 Sonnet, Claude 3 Opus e Claude 3.5 Sonnet.
- 5.5.17.2. Possuir configuração de nome personalizado e comando para acioamento (quando no modo passivo) do assistente virtual I.A personalizável.
- 5.5.17.3. Possuir opção de conversação PASSIVA (necessário comando para acionamento ou erro no chatbot) e ATIVA (I.A acionada automaticamente, sem menu).
- 5.5.17.4. Permitir configuração da comunicação como Normal, Formal ou Descontraída para conversação mais adequada ao perfil desejado.
- 5.5.17.5. Possuir opção para cadastro de comportamento/personalidade para o assistente I.A.
- 5.5.17.6. Possuir opções de treinamento do assistente virtual: Manual, Automática (Via integração do chatbot), website, documentos e vídeo (até 60 segundos), para a formação da base de conhecimento do assistente.
- 5.5.17.7. Possuir cadastro de assuntos para classificação dos treinamentos de origem manual.
- 5.5.17.8. Deverão estar inclusas no valor contrato no mínimo 250 interações mensais de I.A.
- 5.5.18. Segurança dos Dados:
- 5.5.18.1. A CONTRATADA, caracterizada como "Operador de Dados" (pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador), conforme inciso VII do artigo 5º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), deverá se submeter integralmente às recomendações desta Lei, e às orientações e supervisão da CONTRANTE, denominada neste contexto como "Controlador de Dados."
- 5.5.19. Configuração e Treinamento:
- 5.5.19.1. A configuração da plataforma deverá realizada após envio de informações básicas dentro do escopo do serviço, no prazo de 15 (quinze) dias úteis. O treinamento inicial para uso da plataforma pelos operadores se dará de forma ONLINE, e com disponibilização de tutoriais em vídeo para acesso irrestrito durante o período de contratação.
- 5.5.20. Suporte Técnico:
- 5.5.20.1. Todo o suporte técnico deverá estar inclusivo no serviço, sem limitação, via sistema de Chamados (tickets), WhatsApp, e-mail e videoconferência. A base de dados compete ao Poder Público Municipal, devendo ficar com este todos os arquivos, caso haja rompimento contratual ou ausência
-



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

de renovação.

5.6. Realizar as adequações necessárias sobre falhas ou irregularidades, quando notificadas pela contratante, em tempo hábil, de modo a não prejudicar o cronograma de ações.

## 6. Fiscalização contratual

6.1. Cabe à Secretaria acompanhar a execução contratual, sendo que a Administração nomeia como gestor contratual, nesta ocasião, a Sr. Lucas de Jesus Bernardo Praxedes.

## 7. Da pesquisa de preços

7.1. Para dar início ao presente processo administrativo, a Administração procedeu à cotação de preços por meio de: pesquisa de mercado, obtendo valor mais vantajoso para contratação:

Item	MAT / SER	Descrição	Unid.	Qtde.	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviço	Implantação (maiores informações constantes no TR).	Mês	01	R\$ 6.333,33	R\$ 6.333,33
2	Serviço	Licença para 1 número, município de até 20 mil habitantes (maiores informações constantes no TR)	Mês	12	R\$ 2.215,58	R\$ 26.586,96
<b>TOTAL</b>						<b>R\$ 32.920,29</b>

## 8. Da dotação orçamentária

8.1. As despesas decorrentes dessa contratação correrão por conta de dotação orçamentária do exercício 2025, conforme abaixo:

**Órgão: 02.20.00 – SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E CONVÊNIOS**

Funcional: 04.121.7001.2240 – Manutenção dos Serviços Administrativos e de Planejamento

Despesa: 1247/3.3.90.40.99 R\$ 6.333,33 – Outros (implantação)

Despesa: 1247/3.3.90.40.16 R\$ 19.940,22 – Locação de Software (licença)

## 9. Da busca por propostas adicionais mais vantajosas

9.1. Visando cumprir o §3º do art. 75, da Lei 14.133/2021, a municipalidade antes de proceder à contratação de qualquer empresa fará publicar no site oficial aviso de dispensa, este termo de referência, modelo de proposta e relação de documentos de habilitação para que empresas interessadas possam, no prazo de 03 (três) dias úteis possam apresentar suas propostas orçamentárias.

9.2. Objetiva-se assim, a busca por propostas mais vantajosas à administração municipal, desde que as empresas atendam aos requisitos exigidos para a prestação dos serviços e após, apresentem os documentos necessários de habilitação.

## 10. Da forma de apresentação das propostas

10.1. As propostas deverão ser cadastradas através de meio eletrônico nos termos do edital.

10.2. A contratação será realizada por LOTE.

10.3. O objeto desta contratação é caracterizado como comuns, que possam ser definidos por meio de especificações objetivas, que se prestam a estabelecer o padrão de qualidade desejado pela Administração Pública, de acordo com características usuais no mercado.

## 11. Será Admitida a Subcontratação?

11.1. Não será admitida a subcontratação do objeto de dispensa de licitação.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

---

## 12. Dos Critérios de Aceitação da Proposta

12.1. Será exigido documento de Atestado de Capacidade Técnica compatível/similar ao objeto desta licitação, fornecido por pessoa jurídica de Direito Público ou Privado.

## 13. Critérios de Aceitação do Objeto

13.1. O objeto deste termo será recebido em conformidade com o artigo 140 da lei 14.133/21.

13.1.1. Em se tratando de obras e serviços:

a. Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico;

b. Definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais;

13.2. Em se tratando de compras:

a. Provisoriamente, de forma sumária, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, com verificação posterior da conformidade do material com as exigências contratuais;

b. Definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

c. O objeto do contrato poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato.

d. O recebimento provisório ou definitivo não exclua a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança da obra ou serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, nos limites estabelecidos pela lei pelo contrato.

e. O recebimento provisório ou definitivo não exclua a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança da obra ou serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, nos limites estabelecidos pela lei pelo contrato.

f. Os prazos e os métodos para a realização dos recebimentos provisório e definitivo serão definidos em regulamento ou no contrato.

g. Salvo disposição em contrário constante do Edital ou de ato normativo, os ensaios, os testes e as demais provas para aferição da boa execução do objeto do contrato exigidos por norma técnica oficiais correrão por conta do contratado.

h. em se tratando de projeto de obra, o recebimento definitivo pela Administração não eximirá o projetista ou o consultor da responsabilidade objetiva por todos os danos causados por falha de projeto.

i. Em se tratando de obra, o recebimento definitivo pela Administração não eximirá o contratado, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, admitida a previsão de prazo de garantia superior no Edital e no contrato, da responsabilidade objetiva pela solidez e pela segurança dos materiais e dos serviços executados e pela funcionalidade da construção, da reforma, da recuperação ou da ampliação do bem imóvel, e, em caso de vício, defeito ou incorreção identificados, o contratado ficará responsável pela reparação, pela correção, pela reconstrução ou pela substituição necessárias.

## 14. Da Contratada

14.1. Obriga-se a empresa vencedora:

a. atender a todas as solicitações de contratação efetuadas durante a vigência Contratual, limitada ao quantitativo de cada item;

b. ao fornecimento do objeto/serviço, de acordo com as especificações constantes no Edital, em consonância com a proposta apresentada e com a qualidade e especificações determinadas pela legislação em vigor;

c. responsabilizar-se pela boa execução e eficiência no fornecimento do produto objeto do edital;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

- d. reparar, corrigir, remover as suas expensas, no todo ou em parte o(s) objeto(s) em que se verificarem danos em decorrência do transporte, bem como, providenciar a imediata substituição dos mesmos;
- e. providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo contratante quando da entrega do produto;
- f. apresentar, sempre que solicitado documentos que comprovem a procedência do produto fornecido, assim como amostra para análise pela Administração, sem qualquer ônus adicional;
- g. não subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto do contrato ou da Ata de Registro de Preços;
- h. manter, durante a vigência do contrato ou do Registro de Preços, todas as condições de habilitação e qualificações exigidas na licitação;
- i. a estender aos contratos objeto da Ata, os benefícios e promoções oferecidas aos demais clientes da contratada;
- j. responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos físicos ou materiais causados à Administração ou a terceiros, pelos seus prepostos, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança, quando da execução do fornecimento;
- k. responsabilizar-se por todas e quaisquer despesas, inclusive, despesa de natureza previdenciária, fiscal, trabalhista ou civil, bem como emolumentos, ônus ou encargos de qualquer espécie e origem, pertinentes à execução do objeto contratado;
- l. mesmo não sendo a fabricante da matéria prima empregada na fabricação de seus produtos, a empresa vencedora, responderá inteira e solidariamente pela qualidade e autenticidade destes, obrigando-se a substituir, as suas expensas, no todo ou em parte, o objeto desta licitação, em que se verificarem vícios, defeitos, incorreções, resultantes da fabricação ou transporte, constatado visualmente ou em laboratório, correndo estes custos por sua conta;
- m. manter endereço eletrônico (e-mail) válido para fins de comunicação com a contratante por todo o período de contratação; comunicando, imediatamente, o Contratante em caso de alteração;
- n. Todas as entregas deverão estar acompanhadas do documento fiscal.

### **15. Da Contratante**

#### **15.1. Obriga-se a Administração/Contratante:**

- a. comunicar a Contratada toda e quaisquer ocorrências relacionadas aos objetos entregues;
- b. efetuar o pagamento da Contratada de acordo com a forma de pagamento estipulada na licitação e no Contrato;
- c. promover o acompanhamento e a fiscalização do fornecimento/prestação dos serviços, sob os aspectos qualitativo e quantitativo, anotando em registro próprio as falhas e solicitando as medidas corretivas;
- d. rejeitar, no todo ou em parte, o objeto entregue pela Contratada fora das especificações do contrato;
- e. observar para que durante a vigência do Contrato sejam cumpridas as obrigações assumidas pela Contratada, bem como sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- f. aplicar as sanções administrativas, quando se fizerem necessárias;
- g. prestar à CONTRATADA informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados;
- h. demais condições constantes do edital de licitação.

### **16. Das Condições de Pagamento**

- 16.1. A PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA pagará a empresa vencedora o valor unitário registrado, multiplicado pela quantidade solicitada, que constará na parcela do Contrato e/ou do Pedido de Compras.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

16.2. No preço unitário estão incluídos todos os impostos, taxas e encargos sociais, além das obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, e das despesas com transportes, as quais correrão por conta das DETENTORAS.

16.3. Para a liberação do pagamento, o licitante contratado deverá estar em situação regular perante o FGTS e ao INSS e não poderá estar inadimplente, em tributos de qualquer natureza, com a Prefeitura Municipal de Nova Campina, independentemente de estes estarem ou não inscritos em Dívida Ativa.

16.4. Deverá constar no documento fiscal o número da licitação – Dispensa Eletrônica nº; Nº da Autorização de Fornecimento, bem como nome do Banco, nº da Conta Corrente e Agência bancária, da empresa, sem os quais o pagamento ficará retido por falta de informações.

16.5. O pagamento será feito pela Prefeitura em até 30 (trinta) dias úteis após a apresentação do Documento Fiscal, devidamente conferido e liberado pelo setor responsável, mediante crédito em conta corrente da Contratada, devidamente cadastrada na Secretaria Municipal de Finanças, valendo como recibo o comprovante de depósito.

16.6. Em caso de irregularidade na emissão dos documentos fiscais, a PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA comunicará a DETENTORA para que regularize a situação.

16.7. Na hipótese prevista no item anterior o prazo de pagamento será contado a partir de sua reapresentação, devidamente regularizado.

16.8. A PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA se reserva ao direito de descontar do pagamento os eventuais débitos da DETENTORA, inclusive os relacionados com multas, danos e prejuízos contra terceiros.

### **17. Indicação Responsável no Órgão pelos Encaminhamentos de Eventuais Impugnações e/ou Esclarecimentos**

Nome: Lucas de Jesus Bernardo Praxedes

E-mail: [informatica@novacampina.sp.gov.br](mailto:informatica@novacampina.sp.gov.br)

Telefone institucional: (15) 3535-6100

---

Lucas de Jesus Bernado Praxedes

**Coordenador de Informática e Telecomunicação**

Matrícula: 5316



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

---

## ANEXO II – MODELO DE PROCURAÇÃO

### PROCURAÇÃO

OUTORGANTE: \_\_\_\_\_, pessoa jurídica de direito privado, inscrita, no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, com sede à Rua \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_, Estado de \_\_\_\_\_, neste ato representada pelo(a) Sr.

(a)(sócio/diretor) \_\_\_\_\_, (nacionalidade) \_\_\_\_\_, (estado civil)

\_\_\_\_\_, (profissão) \_\_\_\_\_, portador (a) do RG nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado à Rua, \_\_\_ nº, \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_, Estado de \_\_\_\_\_.

OUTORGADO: Sr.(a) \_\_\_\_\_, (nacionalidade) \_\_\_\_\_, (estado civil) \_\_\_\_\_, (profissão) \_\_\_\_\_, portador do RG nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado à Rua \_\_\_\_\_, nº, \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_, Estado de \_\_\_\_\_.

**PODERES:** Ao qual confere amplos poderes para representar a empresa no procedimento, especificamente na licitação modalidade **Dispensa Eletrônica nº 021/2025** da Prefeitura Municipal de Nova Campina-SP, podendo para tanto prestar esclarecimentos, formular ofertas e demais negociações, assinar atas e declarações, vistar documentos, receber notificações, interpor recurso, manifestar-se quanto à desistência deste e praticar todos os demais atos inerentes ao referido certame.

(Local), \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

\_\_\_\_\_  
Assinatura e Identificação do Responsável Legal e da Empresa



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

## ANEXO III - DECLARAÇÕES UNIFICADAS

**DISPENSA ELETRÔNICA Nº 021/2025 PROCESSO Nº 0690/2025.  
COM BASE NO ART. Nº 75, INCISO II da Lei 14.133/2021**

RAZÃO SOCIAL:

CNPJ:

ENDEREÇO:

TELEFONE / FAX:

EMAIL:

BANCO/ AGÊNCIA/ CONTA BANCÁRIA:

**Objeto:** SERVIÇO DE SISTEMA PARA AUTOMATIZAÇÃO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP E WEBCHAT.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QTDE.	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
1	Implantação (maiores informações constantes no TR).	Mês	01	R\$ 6.333,33	R\$ 6.333,33
2	Licença para 1 número, município de até 20 mil habitantes (maiores informações constantes no TR)	Mês	12	R\$ 2.215,58	R\$ 26.586,96
				<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 32.920,29</b>

**PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA: NÃO INFERIOR A 60 DIAS**

Declaramos, para os fins de direito, na qualidade de proponente do procedimento licitatório instaurado pela Prefeitura do Município de Nova Campina-SP, que:

- cumprimos plenamente os requisitos de habilitação;
- estamos cientes e concordamos com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infra legais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;
- 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;
- não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- cumprir as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

Até a presente data a empresa é considerada:

**MICROEMPRESA**, conforme inciso I do art. 3.º da Lei Complementar nº 123/2006.

**EMPRESA DE PEQUENO PORTE**, conforme inciso II do art. 3.º da Lei Complementar nº 123/2006.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

Declara ainda que a empresa está excluída das vedações constantes do § 4º do art. 3.º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, e § 2º, art. 4º da lei federal 14.133/2021, cujos termos declara conhecer na íntegra, estando apta, portanto, a exercer o direito da preferência como critério de desempate no procedimento licitatório de **Dispensa Eletrônica nº 021/2025**, realizado pela Prefeitura Municipal de Nova Campina-SP, bem como desfrutar dos benefícios previstos em Lei.

Para Fins de Contato/Assinatura do Contrato:

**a) DA EMPRESA PROPONENTE:**

Razão Social \_\_\_\_\_

Rua \_\_\_\_\_ nº. \_\_\_\_\_

Bairro \_\_\_\_\_ CEP \_\_\_\_\_

Cidade \_\_\_\_\_ Estado \_\_\_\_\_

CNPJ nº. \_\_\_\_\_ Inscrição Estadual nº. \_\_\_\_\_ Inscrição

Municipal/ISS (alvará) nº. \_\_\_\_\_

Telefone \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

**Dados para envio/recebimento de Autorização de Fornecimento:**

Telefone \_\_\_\_\_

E-mail Institucional: \_\_\_\_\_

**b) DO REPRESENTANTE LEGAL AUTORIZADO PARA ASSINATURA DO CONTRATO:**

*("NO CASO DE PROCURADOR, ANEXAR CÓPIA DA PROCURAÇÃO").*

Nome: \_\_\_\_\_

Função: \_\_\_\_\_

Data de Nascimento: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_

Escolaridade: \_\_\_\_\_ RG nº. \_\_\_\_\_ Órgão emissor: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Rua: \_\_\_\_\_ nº. \_\_\_\_\_

Bairro: \_\_\_\_\_ Complemento: \_\_\_\_\_ Cidade: \_\_\_\_\_

Estado: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_

(Local), \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2025.

\_\_\_\_\_  
Assinatura e Identificação do Responsável Legal e da Empresa



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

---

## ANEXO IV – MINUTA DE CONTRATO

### MINUTA DE CONTRATO

**DISPENSA ELETRÔNICA Nº 021/2025**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 0690/2025**  
**CONTRATO Nº 015/2025**

**INSTRUMENTO DE CONTRATO Nº 015/2025, QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICIPIO DE NOVA CAMPINA - ESTADO DE SÃO PAULO E A EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXX, PARA SERVIÇO DE SISTEMA PARA AUTOMATIZAÇÃO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP E WEBCHAT.**

De um lado, a **PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA, pessoa jurídica de direito público, inscrita no CNPJ nº 60.123.072/0001-58** com endereço na Av. Luis Pastore, nº 240, Centro – Nova Campina/SP CEP 18.435-035, neste ato representada por seu Prefeito Municipal, Sr. **ANTONIO ISABEL DE OLIVEIRA JUNIOR**, brasileiro, portador da cédula de Identidade RG n.º 40.530.436-5 SSP/SP e do CPF/MF sob o n.º 353.732.938-57, denominado **CONTRATANTE**, e de outro lado a empresa contratada **XXXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ nº XXXXXXXXX, com endereço na XXXXXXXX, nº XXX, XXXXX – XXXXXX/XX CEP XXXXXX, representada por Sr. **XXXXXXXXXXXXX**, brasileiro, portador da cédula de identidade nº XXXXXXXXX expedido pela XXX/XX, e inscrito no CPF sob nº XXXXXXXXX, denominada **CONTRATADA**, firmam o presente contrato para **SERVIÇO DE SISTEMA PARA AUTOMATIZAÇÃO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP E WEBCHAT.**

Os CONTRATANTES, em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e aos preceitos de direito público, celebram o presente contrato, decorrente do processo de Dispensa Eletrônica nº 021/2025, mediante as cláusulas e condições a seguir:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

- 1.1** - O objeto do contrato é **SERVIÇO DE SISTEMA PARA AUTOMATIZAÇÃO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP E WEBCHAT**, conforme especificações e quantitativos estabelecidos no Termo de Referência constante do processo de Dispensa Eletrônica identificado no preâmbulo;
- 1.2** - O contrato vincula-se ao ato que tiver autorizado a dispensa eletrônica e à respectiva proposta, independentemente de transcrição;
- 1.3** - A aquisição se faz necessária, visando a modernização do atendimento ao público, facilitando o contato com a Prefeitura e melhorando a agilidade nas respostas às demandas da população;
- 1.4** - Além disso, a automação contribuirá para a redução de custos operacionais e melhoria na qualidade dos serviços prestados, atendendo à crescente demanda por canais de comunicação digitais.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA - DO AMPARO LEGAL**

- 2.1** - A lavratura do presente contrato decorre da realização Processo de Dispensa Eletrônica nº 021/2025, realizada com art. 75, inciso II da Lei Federal nº 14.133/2021 e suas alterações posteriores.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

---

## CLÁUSULA TERCEIRA - DA VINCULAÇÃO AO TERMO DE REFERÊNCIA E À PROPOSTA DA CONTRATADA

**3.1** - Este contrato fica vinculado aos termos do Processo de Dispensa Eletrônica nº021/2025, cuja realização decorre da autorização da Autoridade superior do município de Nova Campina/SP, e a Proposta da CONTRATADA.

## CLÁUSULA QUARTA –FORMA DE FORNECIMENTO

**4.1** - A CONTRATADA obrigará-se a prestar os serviços objeto deste contrato sempre em regime de entendimento com a Fiscalização, dispondo está de amplos poderes para atuar no sentido do fiel cumprimento do contrato.

**4.2** - Os serviços ou entregas serão executados de forma integral, de acordo com as necessidades da Secretaria, a critério do Gestor.

**4.3** - A Secretaria Municipal de Planejamento e Convênios será responsável pelo acompanhamento e fiscalização da prestação dos Serviços / entregas

**4.4** - O não cumprimento do prazo estabelecido sem justificativas cabíveis por parte do detentor poderá acarretar na aplicação das sanções previstas no edital

**4.5** - A forma de contato com a contratada poderá ser por **telefone: (XX) XXXXXXXX** e **e-mail: XXXXXXXX**

**4.6** - O item deverá ser fornecido em até **15 (quinze) dias** para início dos serviços a contar do recebimento da Autorização de Fornecimento – AF

**4.7** - A vencedora deverá realizar a entrega dos materiais/serviços nos locais indicados pelo Setor Requisitante mediante Autorização de Fornecimento

**4.8** - Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo contratante quando da entrega do produto/serviço

**4.9** - Reparar, corrigir, remover as suas expensas, no todo ou em parte o(s) objeto(s) em que se verificarem danos em decorrência do transporte, bem como, providenciar a imediata substituição dos mesmos

**4.10** - É obrigação da contratada reparar, corrigir, remover, substituir, desfazer e/ou refazer, prioritariamente e exclusivamente à sua custa, no total ou em parte os serviços executados com vícios, defeitos, incorreções, erros, falhas, imperfeições ou recusados pela Contratante

**4.11.** A empresa interessada em participar do certame, deverá:

**4.11.1.** Ser do ramo pertinente e estar ciente de suas responsabilidades quanto ao suporte, disponibilidade, principalmente para realizar os encontros presenciais de acordo com cronograma a ser elaborado entre a contratante e contratado.

**4.11.2.** Requisitos Técnicos para Ambiente Web:

**4.11.2.1.** Plataforma web responsiva, sob protocolo HTTPS, em servidores de aplicação e banco de dados criptografados, em Data Center padrão Tier 3 estabelecido em território nacional, SLA de 99,9% na infraestrutura, certificado ISAE 3402.

**4.11.2.2.** Garantia de SLA (acordo de nível de serviço) de 99,5% de disponibilidade, com acompanhamento público de uptime.

**4.11.2.3.** Operacionalização de cópia de segurança (backup) da base de dados, por parte da CONTRATADA, com frequência diária e retenções dos últimos 30 (trinta) dias e mensais dos últimos 12 (doze) meses, contendo o histórico de conversas e atendimentos.

**4.11.2.4.** Servidor padrão S3 para armazenamento de documentos em bucket exclusivo de 1 (um) terabyte de espaço.

**4.11.2.5.** Log de registros com acessos à plataforma contendo identificação do usuário, IP e data/hora.

**4.11.2.6.** Permitir anexar arquivos nos formatos: jpg, png, gif, docx, xlsx, pdf, mp3, mp4, aac,



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

3gpp e webp.

**4.11.2.7.** Interação com CRM externo ou ferramenta de preferência, através de webservices.

**4.11.3.** Funcionalidades Gerais (Permissões do Administrador):

**4.11.3.1.** O operador Administrador terá 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 e demais configurações.

**4.11.4.** Perfil de Usuários:

**4.11.4.1.** Atendente: permissão para realizar atendimento online no setor em que estiver atribuído, dentro do expediente configurado.

**4.11.4.2.** Gerente de Setor: permissão para gerenciar os atendentes sob sua responsabilidade e realizar configuração de eventuais suspensões temporárias de atendimento.

**4.11.4.3.** Disparador: operador com permissão para gestão de grupos temáticos, através do envio de mensagens de texto, imagem, arquivo ou links.

**4.11.4.4.** Referenciado: operador com permissão para receber mensagens redirecionadas diretamente para outro aparelho celular.

**4.11.5.** Cidadão:

**4.11.5.1.** Permissão para interagir com o chatbot e acessar informações que forem disponibilizados no menu de atendimento.

**4.11.5.2.** Permissão para solicitar atendimento e ser atendido em determinado setor, dentro do horário de expediente (checktime).

**4.11.5.3.** Permissão para enviar mensagens para determinado setor, 24 horas por dia, mesmo que fora do horário de expediente.

**4.11.5.4.** Permissão para atribuir notas de 1 a 10 para avaliar a qualidade do atendimento, na metodologia NPS.

**4.11.5.5.** Permissão para participar de pesquisas e enquetes.

**4.11.5.6.** Permissão para adentrar em grupos temáticos e receber notícias, campanhas e divulgações diversas.

**4.11.5.7.** Permissão de acionar o funcionamento da Inteligência Artificial (I.A.) para orientações diversas com base nas informações contidas na Carta de Serviço do Poder Público Municipal.

**4.11.6.** Funcionalidades Específicas:

**4.11.6.1.** Acesso do operador autorizado à plataforma por meio de senha exclusiva, com recuperação de credenciais via e-mail.

**4.11.6.2.** Segurança no formulário de acesso através de validação *captcha* e verificação em duas etapas por aplicativo de autenticação (Google Authenticator) ou envio de SMS OTP (One-Time Password).

**4.11.7.** Dashboard:

**4.11.7.1.** Permissão de visualizar informações em tempo real com quantidade de contatos registrados, quantidade de atendimentos via chatbot, quantidade de atendimentos ao vivo em tempo real e quantidade de protocolos gerados.

**4.11.7.2.** Permissão de recuperar atendimentos não executados, cujo cidadão determinou o contato posterior.

**4.11.7.3.** Permissão de criação de respostas prontas personalizáveis por setores.

**4.11.7.4.** Permissão de verificação de mensagens direcionadas exclusivamente a determinado operador, com opção de finalizar sem interação, com resposta única ou iniciar um atendimento ao vivo.

**4.11.8.** Relatórios Gerenciais:

**4.11.8.1.** 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.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

- 
- 4.11.8.2. Gerar relatório com indicador NPS dos atendimentos avaliados.
  - 4.11.8.3. Gerar relatório com média de notas atribuídas por setor e operador.
  - 4.11.8.4. Gerar relatório de solicitações de atendimento perdidos, caso o mesmo não ocorra dentro de um determinado prazo.
  - 4.11.8.5. Relatório de panorama de atendentes, com status de último *login*, visto por último, cidadãos em atendimento, atendimentos pendentes em fila e realizados.
  - 4.11.8.6. Relatório de Notas de avaliação, com média geral, dos últimos 90 dias e por setor.
  - 4.11.8.7. Relatório de contatos bloqueados pela plataforma.
  - 4.11.8.8. Relatório de acessos, com usuário, data, hora e IP do acesso a plataforma.
  - 4.11.8.9. Gráficos de novos contatos por dia, atendimentos via chatbot e atendimentos humanos realizados.
  - 4.11.8.10. Relatório de registro de tentativas de chamada de áudio/vídeo para o número de atendimento, com opção de iniciar atendimento reverso para contatos cadastrados.
  - 4.11.8.11. Relatório de potencial de uso, com indicador de quando o município está utilizando dos recursos disponibilizados pela plataforma, para melhor aproveitamento do recurso.
  - 4.11.8.12. Relatório de atendimentos perdidos, para registro dos cidadãos que ficaram em fila de espera e não receberam atendimento.
  - 4.11.8.13. Relatório de chatbots ativos, para visualização de contatos que estejam em atendimento no chatbot com alguma dificuldade, com opção de intervenção.
  - 4.11.9. Chatbot:
    - 4.11.9.1. Permitir *chatbot* de autoatendimento receptivo com funcionamento 24/7/365;
    - 4.11.9.2. Permissão para gerenciar os menus de opção, com inserção de anexos no formato de imagens, documentos, áudios, contatos ou localização (latitude e longitude).
    - 4.11.9.3. Criação de itens do menu.
    - 4.11.9.4. Permitir cadastro de mensagem de boas-vindas, que será enviada na primeira interação com o chatbot, sendo que esta deverá permitir a inclusão de áudio, vídeo e imagem. Após isso, deve possuir opção de mensagem de retorno ao atendimento, com ao menos 2 opções diferentes para alternar entre os contatos do cidadão com a plataforma.
    - 4.11.9.5. Permissão para cadastramento de eventuais avisos de utilidade pública, após mensagem inicial de boas-vindas, com data de expiração da veiculação.
    - 4.11.9.6. Permissão para cadastramento de mensagens personalizadas para envio ao final de uma sessão de atendimento.
    - 4.11.9.7. Opção para divulgação dos grupos e pesquisas via chatbot.
    - 4.11.9.8. Opção para listar comandos dentro do chatbot com, no mínimo, as funcionalidades: listar setores que realizem atendimento humano, listar grupos temáticos, listar usuários que recebam mensagens diretas.
    - 4.11.9.9. Possuir comando para finalização do atendimento por parte do cidadão.
    - 4.11.9.10. Atribuir comando para que o cidadão possa atualizar o nome de contato cadastrado no chatbot.
    - 4.11.9.11. Permitir a inclusão de ao menos 3 chaves por item, com opção alfanumérica, ou seja, que aceite texto ou número para acionar o item do menu.
    - 4.11.9.12. Permitir configuração para que os itens do menu interajam com subitens.
    - 4.11.9.13. Permitir uso de menu em lista ou botões para os menus.
    - 4.11.9.14. Cada item do menu deverá ter opção de envio para ao menos: outro item de menu, setores para atendimento humano, formulário, menu em lista, mensagem direta e pesquisas.
    - 4.11.9.15. Deve permitir o cadastro de mensagem personalizada para quando o *bot* não entender a mensagem do cidadão, devendo permitir ao menos 2 modelos de mensagem.
    - 4.11.9.16. Deve possuir ao menos 2 mensagens de despedida configuráveis.
-



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

- 
- 4.11.9.17.** Possuir opção de finalização com ao menos as opções: envio de pesquisa, envio de links de divulgação, envio de imagens, envio de stickers, divulgação de no mínimo 3 grupos temáticos.
- 4.11.9.18.** Deverá possuir opção para cadastro de aviso inicial, que deverá ser enviado sempre que o cidadão entrar em contato com o chatbot, devendo ter opção de texto, imagem, vídeo e configurar data limite da publicação do aviso.
- 4.11.9.19.** Possibilidade de integração com o ChatGPT, para construção de resposta e interações baseadas em treinamento de inteligência artificial, além de fornecer atendimento, se necessário em outros idiomas suportados pelo ChatGPT.
- 4.11.9.20.** O sistema deverá possuir função de linkar um atendente da plataforma a um número de whatsapp externo, sem divulgar o número linkado ao cidadão, registrando o conteúdo da sessão/conversa de ponta a ponta.
- 4.11.10.** Assinatura Eletrônica:
- 4.11.10.1.** Permitir o envio de documentos em PDF, dentro do próprio sistema, a fim de obter a assinatura eletrônica do cidadão, seja por meio de link ou botão no WhatsApp.
- 4.11.10.2.** Permitir ao destinatário o download do arquivo enviado pelo WhatsApp.
- 4.11.10.3.** Permitir questionar ao destinatário sua concordância ou não com o documento enviado para assinatura.
- 4.11.10.4.** Permitir ao destinatário o acesso ao documento assinado eletronicamente.
- 4.11.10.5.** Disponibilizar *QRCode* no documento assinado para fins de verificação de autenticidade da assinatura eletrônica.
- 4.11.10.6.** Disponibilizar a opção de download do documento original e também do documento assinado.
- 4.11.11.** Grupos Temáticos:
- 4.11.11.1.** Permissão para criar e configurar ilimitados grupos por assuntos diversos, seja de caráter aberto ou fechado para interações entre os futuros participantes.
- 4.11.11.2.** Permissão para personalizar URL com convite para entrada.
- 4.11.11.3.** Permissão para disparo de mensagens com texto, imagem, links, áudio e arquivos para os grupos desejados.
- 4.11.11.4.** Permissão de edição de mensagens contendo fonte em negrito, itálico e emojis.
- 4.11.11.5.** Permissão para agendamento do envio do disparo.
- 4.11.11.6.** Permissão de acesso para relatório com histórico de disparos com filtro de data de início, data de término e seleção de todos os grupos temáticos ativos ou específicos.
- 4.11.11.7.** Opção para criação e gerenciamento de comunidades e canais, para envio de avisos e conteúdo para vários grupos.
- 4.11.12.** Enquetes e Pesquisas:
- 4.11.12.1.** Permissão de criação ilimitada de enquetes com personalização do tema, data de início e data de término.
- 4.11.12.2.** Permissão de cadastro ilimitado de perguntas, do tipo afirmativa (sim/não) ou tipo fechada (lista de opções).
- 4.11.12.3.** Permissão de acesso a relatório de resultado das pesquisas e enquetes, contendo indicadores das respostas, com gráficos em formato de pizza ou barras.
- 4.11.13.** Atendimento ao Vivo:
- 4.11.13.1.** Permissão para interações entre operador/cidadão que deverão ocorrer em um ambiente com estilo mensageria (Chat), podendo ser enviados fotos, vídeos, links e áudio.
- 4.11.13.2.** Geração automática de número de protocolo de atendimento.
- 4.11.13.3.** Gestão de fila de espera para atendimento, por setor, com controle de tempo de resposta.
- 4.11.13.4.** Permissão para personalização de mensagem de boas-vindas, com identificação automática do atendente.
-



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

- 
- 4.11.13.5.** Permissão ao operador atendente para registro do nome do cidadão atendido.
- 4.11.13.6.** Permissão para visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro operador disponível.
- 4.11.13.7.** Permitir o encaminhamento do histórico do atendimento já realizado com repasse de todas as interações, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações prestadas no atendimento inicial.
- 4.11.13.8.** Permissão de utilização de mensagens pré-definidas.
- 4.11.13.9.** Permissão para finalização do atendimento, com inserção de mensagem personalizada.
- 4.11.13.10.** Permissão para iniciar uma conversa ativa com o cidadão, por meio de envio da primeira mensagem, não apenas recebendo contato passivo.
- 4.11.13.11.** Alerta sonoro indicativo de que há atendimentos em espera.
- 4.11.14.** Mensagens Setorizadas e Formulários:
- 4.11.14.1.** Permissão para recepção de mensagens encaminhadas para canais de comunicação setorial, configuradas no Chatbot, com gestão exclusiva do destinatário, sendo capturadas a partir de uma chave personalizada ou ainda configuração do destinatário da mensagem direta no bot.
- 4.11.14.2.** Permissão para formalizar resposta às mensagens recebidas pelo canal de comunicação setorial através da plataforma.
- 4.11.14.3.** Permissão para configuração de canais de comunicação individual, configuradas no Chatbot, com encaminhamento das mensagens e anexos recebidos para o número pessoal do operador da plataforma ou e-mail.
- 4.11.14.4.** Nos formulários deverá possuir configuração para recebimento de vídeos, imagens e demais anexos aceitos pelo WhatsApp e permitir encaminhamento tanto por e-mail, quanto por número externo a plataforma.
- 4.11.14.5.** Deverá possuir função para captura de localização.
- 4.11.14.6.** Deverá ter opção para marcar o formulário como arquivado e iniciar um atendimento a partir do formulário.
- 4.11.14.7.** Os formulários devem aceitar no mínimo a criação de perguntas abertas, fechadas e afirmativas.
- 4.11.14.8.** Opção de envio de formulário anônimo, onde não é exposto o número do cidadão.
- 4.11.15.** Envio avulso de notificação:
- 4.11.15.1.** Permissão de envio avulso de mensagem de texto, via SMS, em número *short code* de 5 dígitos, com limite de 160 (cento e sessenta) caracteres, limitado a 1.000 mensagens mensais não-cumulativas.
- 4.11.15.2.** Permissão de acesso a relatório de envios avulsos com filtro de data de início, data de término, seleção de setores, nome do disparador ou celular do contato.
- 4.11.16.** Cadastros:
- 4.11.16.1.** Ter opção de cadastro de feriados, com base já pronta dos feriados nacionais e possibilidade de inserção de novos feriados e pontos facultativos com opção de cadastro de expediente diferenciado para o feriado.
- 4.11.16.2.** Permitir cadastro ilimitado e irrestrito de setores, com configuração para feriados (se considera ou não), se permite retomar um atendimento, mensagem personalizada do setor e horário de expediente diferente por departamento.
- 4.11.16.3.** No cadastro de atendentes, permissionar se o mesmo pode iniciar atendimentos ativos ou somente ser receptivo.
- 4.11.16.4.** Definição de acesso aos formulários e gerenciamento dos mesmos para atendentes.
- 4.11.16.5.** Permitir ativar a opção de coletar “aceite” dos termos da plataforma no primeiro atendimento dos cidadãos, para fins da LGPD.
- 4.11.16.6.** Deverá possuir materiais em vídeo de treinamento dentro da plataforma para acesso
-



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

a qualquer momento para os atendentes e administradores.

- 4.11.17.** Funcionalidades da integração ao CHATGPT:
- 4.11.17.1.** Permitir a integração com o ChatGPT, versões: GPT-4o Mini, GPT-4o, GPT-o1 e GPT-4 Turbo e Anthropic: Claude 3 Haiku, Claude 3 Sonnet, Claude 3 Opus e Claude 3.5 Sonnet.
- 4.11.17.2.** Possuir configuração de nome personalizado e comando para acionamento (quando no modo passivo) do assistente virtual I.A personalizável.
- 4.11.17.3.** Possuir opção de conversação PASSIVA (necessário comando para acionamento ou erro no chatbot) e ATIVA (I.A acionada automaticamente, sem menu).
- 4.11.17.4.** Permitir configuração da comunicação como Normal, Formal ou Descontraída para conversação mais adequada ao perfil desejado.
- 4.11.17.5.** Possuir opção para cadastro de comportamento/personalidade para o assistente I.A.
- 4.11.17.6.** Possuir opções de treinamento do assistente virtual: Manual, Automática (Via integração do chatbot), website, documentos e vídeo (até 60 segundos), para a formação da base de conhecimento do assistente.
- 4.11.17.7.** Possuir cadastro de assuntos para classificação dos treinamentos de origem manual.
- 4.11.17.8.** Deverão estar inclusas no valor contrato no mínimo 250 interações mensais de I.A.
- 4.11.18.** Segurança dos Dados:
- 4.11.18.1.** A CONTRATADA, caracterizada como "Operador de Dados" (pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador), conforme inciso VII do artigo 5º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), deverá se submeter integralmente às recomendações desta Lei, e às orientações e supervisão da CONTRANTE, denominada neste contexto como "Controlador de Dados."
- 4.11.19.** Configuração e Treinamento:
- 4.11.19.1.** A configuração da plataforma deverá realizada após envio de informações básicas dentro do escopo do serviço, no prazo de 15 (quinze) dias úteis. O treinamento inicial para uso da plataforma pelos operadores se dará de forma ONLINE, e com disponibilização de tutoriais em vídeo para acesso irrestrito durante o período de contratação.
- 4.11.20.** Suporte Técnico:
- 4.11.20.1.** Todo o suporte técnico deverá estar inclusivo no serviço, sem limitação, via sistema de Chamados (tickets), WhatsApp, e-mail e videoconferência. A base de dados compete ao Poder Público Municipal, devendo ficar com este todos os arquivos, caso haja rompimento contratual ou ausência de renovação.
- 4.12.** Realizar as adequações necessárias sobre falhas ou irregularidades, quando notificadas pela contratante, em tempo hábil, de modo a não prejudicar o cronograma de ações

## CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

**5.1** - O prazo de vigência do contrato será de **12 (doze) meses**, contados a partir de sua assinatura, e eficácia a partir da publicação no Diário Oficial do Estado e em sítio eletrônico oficial, certificado digitalmente por autoridade certificadora, no qual a Administração divulga de forma centralizada as informações e os serviços de governo digital dos seus órgãos e entidades.

## CLÁUSULA SEXTA – DO VALOR

**6.1** – O valor total do presente contrato é de **R\$ 32.920,29 (Trinta e dois mil novecentos e vinte reais e vinte e nove centavos)**, pago em até 30 (trinta) dias após o atesto da nota fiscal.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
01	Implantação (maiores informações constantes no TR).	MÊS	01	R\$ 6.333,33	R\$ 6.333,33
02	Licença para 1 número, município de até 20 mil habitantes (maiores informações constantes no TR)	MÊS	12	R\$ 2.215,58	R\$ 26.586,96
<b>VALOR TOTAL</b>					<b>R\$ 32.920,29</b>

## CLÁUSULA SÉTIMA – DO CRÉDITO ORÇAMENTÁRIO

**7.1** - A despesa correrá pelo(s) seguinte(s) crédito(s) orçamentário(s), previsto(s) no orçamento do município de Nova Campina para o exercício de 2025, conforme classificação funcional programática e categoria econômica abaixo:

### Órgão: 02.20.00 – SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E CONVÊNIOS

Funcional: 04.121.7001.2240 – Manutenção Dos Serviços Administrativos E De Planejamento

Despesa: 1247/3.3.90.40.99 – Outros (implantação)

Despesa: 1247/3.3.90.40.16 – Locação de Software (licença)

## CLÁUSULA OITAVA – DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO

**8.1** - O valor total do presente contrato é de **R\$ 32.920,29 (Trinta e dois mil novecentos e vinte reais e vinte e nove centavos)**, pago em até 30 (trinta) dias após o atesto da nota fiscal.

**8.2** - O pagamento será feito pela Prefeitura Municipal de Nova Campina, com a emissão do documento fiscal, devidamente conferido e liberado pelo setor responsável, mediante crédito em conta corrente da Contratada.

**8.3** - O vencimento do Documento fiscal/recibo dar-se-á somente após a atestação pelo Gestor Fiscal do Contrato, e não da emissão do mesmo.

**8.4** - Se forem constatados erros no Documento Fiscal/recibo, suspender-se-á o prazo de vencimento previsto, voltando o mesmo a ser contado a partir da apresentação dos documentos corrigidos.

**8.5** - Deverá constar no documento fiscal/recibo o número da Dispensa de licitação; Nº do Pedido de Compras, bem como nome do Banco, nº da Conta Corrente e Agencia bancária, da empresa, sem os quais o pagamento ficará retido por falta de informações.

**8.6** - A Prefeitura Municipal de Nova Campina reserva-se o direito de descontar do pagamento devido à Contratada, os valores correspondentes às multas que eventualmente forem aplicadas por descumprimento de cláusulas constantes neste Edital.

**8.7** - Do valor pago, serão deduzidos os impostos na forma da Legislação em vigor.

## CLÁUSULA NONA – DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

**9.1** - Os preços constantes na proposta vencedora não serão reajustados em hipótese alguma durante o prazo de 12 meses contados do orçamento estimado pela Administração.

**9.2** - No entanto, em havendo prazo superior a 12 meses contados do orçamento estimado pela Administração, incidirá o índice do IPCA, após decorrido o referido prazo, tendo como data base a do orçamento estimado da contratação, incidindo o reajuste apenas sobre a parte do contrato não executada no momento em que o prazo superar o período de 12 meses, nos termos do § 7º do art. 25 da Lei 14.133/2021.

## CLÁUSULA DÉCIMA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

**10.1** - Não haverá exigência de garantia de execução.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

---

## CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

**11.1** - O serviço ou fornecimento deverá ser realizado à partir da data de recebimento de AF (autorização de fornecimento).

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE E DO CONTRATADO

### 12.1 - São obrigações do contratante:

**12.1.1**- designar gestor para acompanhar a execução do objeto e responsabilizar-se pelo atesto do documento fiscal.

**12.1.2** – fiscalizar a execução do objeto, visando ao atendimento das especificações deste termo de referência.

**12.1.3** - rejeitar o objeto, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato;

**12.1.4** - comunicar ao contratado, por escrito, as imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido e o prazo para que seja reparado, corrigido, removido, reconstruído ou substituído;

**12.1.5** - acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações do contratado, através de servidor ou comissão designada;

**12.1.6** - efetuar o pagamento ao contratado no valor correspondente ao objeto efetivamente fornecido, no prazo e forma estabelecidos no Termo de Referência.

**12.1.7** - emitir, explicitamente, decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do contrato;

**12.1.8** – Atestar o documento fiscal, comprovando a realização do serviço.

**12.1.9** - receber o objeto nos prazos e condições estabelecidas no Termo de Referência, observado o CAPÍTULO IX do TÍTULO III da Lei nº 14.133, de 2021.

**12.1.10** - Considera-se superfaturamento o dano provocado ao patrimônio do contratante, caracterizado, entre outras situações, por medição de quantidades superiores às efetivamente fornecidas.

**12.1.11** - O contratante não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

### 12.2 - São obrigações do contratado:

**12.2.1** – Efetuar a execução do objeto de acordo com as condições e prazos propostos

**12.2.2** – Não transferir para outrem, no todo ou em parte, o presente objeto, sem prévia e expressa anuência da Prefeitura Municipal de Nova Campina.

**12.2.3** – Responsabilizar-se por todas as obrigações e encargos sociais trabalhistas, bem como pelos tributos que decorram direta ou indiretamente da prestação.

**12.2.4** – Indenizar todo e qualquer dano e prejuízo pessoal ou material que possa advir, direta ou indiretamente, do exercício de suas atividades ou serem causadas por seus propositos.

**12.2.5** – Emitir fatura relativa ao serviço prestado.

**12.2.6** – Prover os serviços ora contratados com pessoal adequado e capacitado e todos os níveis de trabalho.

**12.2.7** - Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes no termo de referência, seus anexos e na proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

**12.2.8** - Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local estabelecidos no Termo de Referência, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade;

**12.2.9** - Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas e no prazo fixado pelo contratante, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

**12.3.10** - Comunicar ao contratante, antes da data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

**12.3.11** - Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação e qualificação;

**12.3.12** - Responder pelos danos causados diretamente ao contratante ou a terceiros em razão da execução do contrato, não excluindo nem reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante;

**12.3.13** - Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato;

**12.3.14** - A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá ao contratante a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato;

**12.3.15** - Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

**12.3.16** - Cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz.

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PRERROGATIVAS DO CONTRATANTE

**13.1** - As prerrogativas do contratante reger-se-ão pela disciplina do CAPÍTULO IV do TÍTULO III da Lei nº 14.133, de 2021.

### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

**14.1** - As sanções administrativas serão aplicadas conforme dispõem o Decreto Municipal nº 3950 de 19 de janeiro de 2024. O regulamento pode ser consultado em sua íntegra na edição nº 687 do Diário Oficial Municipal no seguinte endereço eletrônico: <https://imprensaoficialmunicipal.com.br/novacampina>.

### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA EXTINÇÃO

**15.1** - A extinção do contrato reger-se-á pela disciplina dos CAPÍTULOS VIII e XII do TÍTULO III da Lei nº 14.133, de 2021.

**15.2** - Constituirão motivos para extinção do contrato, a qual deverá ser formalmente motivada nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, as seguintes situações:

**15.2.1**- Não cumprimento ou cumprimento irregular de cláusulas contratuais, de especificações, de projetos ou de prazos;

**15.2.2** - Desatendimento das determinações regulares emitidas pela autoridade designada para acompanhar e fiscalizar sua execução ou por autoridade superior;

**15.2.3** - Alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que restrinja sua capacidade de concluir o contrato;

**15.2.4** - Decretação de falência ou de insolvência civil, dissolução da sociedade ou falecimento do contratado;

**15.2.5** - Caso fortuito ou força maior, regularmente comprovados, impeditivos da execução do contrato;

**15.2.6** - Razões de interesse público, justificadas pela autoridade máxima do órgão ou da entidade contratante;

**15.2.7** - Não cumprimento das obrigações relativas à reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz.

**15.3** - A extinção do contrato poderá ser:



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

**15.3.1** - Determinada por ato unilateral e escrito do contratante, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;

**15.3.2** - Consensual, por acordo entre os contratantes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse do contratante;

**15.3.3** - Determinada por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA NULIDADE

**16.1** - Constatada irregularidade na execução contratual, caso não seja possível o saneamento, a decisão sobre a suspensão da execução ou sobre a declaração de nulidade do contrato somente será adotada na hipótese em que se revelar medida de interesse público, observado o CAPÍTULO XI do TÍTULO III da Lei nº 14.133, de 2021.

## CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS ALTERAÇÕES

**17.1** - Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do CAPÍTULO VII do TÍTULO III da Lei nº 14.133, de 2021.

**17.2** - O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação.

**17.3** - A extinção do contrato não configurará óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

## CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS CASOS OMISSOS

**18.1** - Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e em demais normas de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, e normas e princípios gerais dos contratos.

## CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA DIVULGAÇÃO

**19.1** - A contratante providenciará a divulgação do contrato nos termos do art. 174, da Lei nº 14.133/2021, e do seu extrato em sítio eletrônico oficial, certificado digitalmente por autoridade certificadora, no qual o contratante divulga de forma centralizada as informações e os serviços de governo digital dos seus órgãos e entidades, no prazo de **10 (dez) dias úteis**, contados da data da assinatura do contrato.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

**20.1** - Fica designado como **Gestor Contratual** da execução do contrato, através da Portaria nº 098/2025, o **Sr. Lucas de Jesus Bernardo Praxedes**, portador do RG nº 45.694.750-4 e inscrito no CPF nº 419.817.368-08 ocupante do cargo de Coordenador de Informática e Telecomunicação, e como **Fiscal Contratual** o **Sr. Carlos Eduardo de Oliveira dos Santos**, portador do RG nº 52.240.758-4 e inscrito no CPF nº 400.218.458-75 ocupante do cargo de Chefe de Seção de Informática, para atuarem como Agentes Fiscais, conforme artigo 117 da Lei nº 14.133/2021.

**20.2** - O Agente Fiscal de execução do contrato deverá acompanhar conferir a execução dos serviços e atestar no Documento Fiscal/Recibo, a sua exatidão em conformidade com este instrumento contratual e liberar o documento para o setor responsável, para pagamento, bem como conferir os saldos existentes e prazo de vigência do contrato, devendo regularizar caso necessite aditamento.

**20.3** - O Agente Fiscal do contrato anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

---

**20.4** - O Agente Fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência.

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO FORO**

**21.1** - A interpretação e aplicação dos termos contratuais, serão regidas pelas leis brasileiras, constituindo assim o foro da cidade de Itapeva/SP, prevalecendo sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**21.2** - E, por estarem assim justas e contratadas, assinam o presente, em **03 (três)** vias iguais e rubricadas, para todos os fins de direito, na presença das duas testemunhas abaixo.

Nova Campina, xx de xxxx de 2025

---

**PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA**

Antonio Isael De Oliveira Junior  
Contratante

---

Contratada



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA CAMPINA

Estado de São Paulo

CNPJ 60.123.072/0001-58

---

## TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO (Contratos)

CONTRATANTE: PREFEITURA DE NOVA CAMPINA

CONTRATADO: xxxxxxxxxxxx

CONTRATO Nº (DE ORIGEM): 015/2025

OBJETO: SERVIÇO DE SISTEMA PARA AUTOMATIZAÇÃO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP E WEBCHAT

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

**1. Estamos CIENTES de que:**

- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº 01/2020, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

**2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:**

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

Prefeitura de Nova campina, xx de xxxx de 2025

**AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE/RESPONSÁVEL PELA HOMOLOGAÇÃO/ORDENAÇÃO E ASSINATURA DO AJUSTE:**

Nome: Antonio Isael De Oliveira Junior

Cargo: Prefeito Municipal

CPF: 353.732.938-57

Assinatura: \_\_\_\_\_

**Pela contratada:**

Nome: xxxxxxxx

Cargo: xxxxxxxxxxxxxx

CPF: xxxxxxxx

Assinatura: \_\_\_\_\_