



Estado de Santa Catarina
Prefeitura Municipal de Treze Tílias

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº ***/2026
PREGÃO ELETRÔNICO Nº ***/2026
LEI FEDERAL Nº 14.133/2021
DECRETO MUNICIPAL Nº 3.038/2024

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO E PRAZO

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação, configuração, treinamento, suporte e manutenção (corretiva, adaptativa e evolutiva) de solução integrada de comunicação em plataforma multicanal de atendimento centralizado, em nuvem (SaaS), incluindo: PABX virtual, automação de atendimentos e mensagens de WhatsApp Business API, com Chatbot e gestão de filas de atendimento por múltiplos operadores, envio e recebimento de mensagens com sessões de atendimento e protocolo; webchat (comunicador instantâneo interno); módulo de Gestão de Tarefas e módulo Helpdesk, para atendimento das demandas operacionais e necessidades das secretarias que compõe o Município de Treze Tílias, Fundo Municipal de Saúde e Fundo Municipal de Assistência Social, conforme especificações técnicas deste Termo de Referência, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2. Especificação e quantidades:

Descrição	Un.	Qtd.	Valor un. Máx	Valor total Máx
Licença de uso da plataforma multicanal, gestão e administração, com mínimo, 03 (três) usuários Admin, incluindo:	Mês	12	R\$ 999,70	R\$ 11.996,40
Licença de uso de 70 ramais IP em PABX em Nuvem da Contratada	Mês	12	R\$ 1.323,00	R\$15.876,00
Licença de uso de 70 usuários para IA	Mês	12	R\$ 1.400,00	R\$ 16.800,00
Locação de 68 telefones IP Fast	Mês	12	R\$ 1.285,20	R\$ 15.422,40
Locação de 2 telefones IP Giga	Mês	12	R\$ 59,80	R\$ 717,60
Portabilidade de 22 linhas telefônicas existentes, configuração e suporte completo, com minutos ilimitados em ligações para telefones fixo e móvel Brasil, com, no mínimo, 30 canais simultâneos	Mês	12	R\$ 657,80	R\$ 7.893,60
200 usuários de Whatsapp Business API, com chatbot e gestão de filas de atendimento por múltiplos operadores. 05 (cinco) ativações/registro de contas junto à Meta e franquia de 25.000 (vinte e cinco mil) interações ativas mensais, sendo 20% tipo Marketing e 80% tipo Utilitário e 37 (trinta e sete) ativações/registro de contas de WhatsApp Business QRCode com mensagens ilimitadas	Mês	12	R\$ 3.780,00	R\$ 45.360,00



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

Pacotes adicionais de 1.000 atendimentos utilitário quando excedido os 25.000 (vinte e cinco mil) atendimentos mensais Whatsapp Business API	Mês	12	R\$ 69,00	R\$ 828,00
200 usuários do chat interno	Mês	12	R\$ 209,30	R\$ 2.511,60
Módulo de gestão Helpdesk	Mês	12	R\$ 199,90	R\$ 2.398,80
Módulo de gestão de Tarefas	Mês	12	R\$ 199,90	R\$ 2.398,80
Implantação, configuração e treinamento	Serviço	1	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00
TOTAL MÁXIMO ESTIMADO			R\$ 125.203,20	

1.3. O critério de julgamento adotado será o de menor preço global, observadas as exigências estabelecidas neste Termo de Referência, no Edital e em seus anexos.

1.4. O prazo de vigência do Contrato será de 1 (um) ano, contado da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima de 10 (dez) anos, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, desde que haja interesse da Administração e a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos, permitida a negociação com a CONTRATADA.

2. NECESSIDADE E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Há diversas razões que levam à proposição apresentada, tais como:

- a) Continuidade operacional: dar vazão às atividades atualmente executadas por meio de sistemas informatizados baseados em tecnologia web e hospedados em nuvem, com funcionalidades que auxiliam e otimizam a execução das tarefas e rotinas, permitindo e mantendo o funcionamento eficiente da administração pública;
- b) Abrangência Setorial: as ferramentas atenderão as diversas secretarias da administração pública;
- c) Adoção de tecnologias mais modernas, acompanhando as inovações, garantindo maior segurança, escalabilidade e flexibilidade operacional;
- d) Adoção de modelos amplamente utilizados e tendência consolidada, tanto por instituições do setor público quanto do privado;
- e) Eficiência econômica: diminuição da necessidade de aquisição de novos equipamentos e demais infraestrutura locais;
- f) Solução visando maturidade dos processos, aproveitando a parametrização, treinamento de equipes e ajustes evolutivos importantes que possibilite uma maior continuidade ao longo do tempo, evitando repetição de processos, mão de obra e custos.

Tais ferramentas de trabalho apresentam viabilidade estratégica para a administração pública. Além de garantir a continuidade das operações e avanço da modernização da gestão, as soluções proporcionam maior segurança, transparência e eficiência na prestação de serviços públicos. Dessa forma se pretende uma combinação de benefícios técnicos, operacionais e econômicos, alinhados às diretrizes da administração pública e às boas práticas de governança digital. Adicionalmente, busca aprimorar a gestão da comunicação municipal, elevar a qualidade dos serviços telefônicos e incorporar inovações tecnológicas para aumentar a eficiência das operações de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação).

Os órgãos públicos têm enfrentado crescente demanda por atendimento ágil, eficiente e acessível à população. Nesse cenário, os canais digitais, especialmente o WhatsApp (amplamente utilizado pela sociedade brasileira), tornam-se estratégicos para modernizar a comunicação entre governo e cidadão.

Nesse sentido, a contratação de um serviço de automação de mensagens no WhatsApp, que permita gestão de



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

filas de atendimento por múltiplos operadores mostra-se pertinente sobretudo pelos motivos:

- a) Elevado volume de solicitações: Órgãos públicos recebem diariamente uma alta quantidade de demandas que precisam ser triadas, organizadas e respondidas com eficiência.
- b) Otimização de recursos humanos: O uso de mensagens automáticas reduz a sobrecarga da equipe e garante que os atendentes humanos se dediquem a casos mais complexos.
- c) Inclusão digital: O WhatsApp é uma plataforma de fácil acesso para a maioria da população, inclusive em regiões com menor infraestrutura digital.
- d) Padronização e rastreabilidade: O sistema garante respostas consistentes, registro de interações e geração de relatórios para auditoria e melhoria contínua.
- e) Atendimento ininterrupto (24/7), com respostas automáticas a perguntas frequentes e orientações iniciais;
- f) Distribuição inteligente de chamadas e mensagens entre operadores, com gerenciamento de filas em tempo real;
- g) Melhoria na qualidade do serviço público, com aumento da transparência, redução de reclamações e fortalecimento da imagem institucional;
- h) Economia de recursos, com diminuição da dependência de centrais telefônicas e redução do tempo médio de atendimento, além da diminuição de aparelhos celulares e chips de operadoras de telefonia para autenticar e utilizar cotidianamente;
- i) Necessidade de integração com sistemas internos;

Pretende-se, ainda, manter a utilização da ferramenta comercial popular e ao mesmo tempo aperfeiçoar o atendimento ao cidadão, tendo mais agilidade, responsividade, fluxos integrados de atendimento e rastreabilidade, tudo em uma única plataforma. Possibilitar também uma melhor organização do atendimento, redução da divulgação dos números disponíveis à população, atendimento automatizado e ao vivo, criação de protocolo, preservação do histórico da conversa, avaliação do atendimento e relatórios estatísticos. Portanto, a adoção deste recurso tecnológico se alinha às perspectivas de modernização da administração pública, promovendo eficiência, economicidade, acessibilidade e transparência.

A comunicação interna entre os colaboradores é uma demanda que visa centralizar a troca de informações entre os diversos departamentos e secretarias, diminuir necessidade de ligações telefônicas, manter os registros de conversas e diminuir drasticamente a utilização de WhatsApp particular para tratativas de interesses laborais, separando ferramenta de trabalho do smartphone pessoal. Nesse sentido, com a adoção de um sistema de chat interno, espera-se:

1. Implantar e aprimorar esta forma de comunicação entre as equipes e setores;
2. Reduzir o uso de e-mails e telefonemas para questões internas, aumentando a eficiência no atendimento e na resolução de demandas;
3. Facilitar a integração entre equipes e departamentos da administração pública municipal;
4. Garantir maior agilidade e segurança nas trocas de mensagens e informações entre servidores.

A implantação de uma ferramenta webchat (comunicador instantâneo interno) permite uma rápida comunicação entre os usuários internos do ente, fornecendo opção que desvincule o uso de ferramentas pessoais mescladas com trabalho.

Referente a implementação de solução de PABX em nuvem, dar-se-á em razão da atual infraestrutura de telefonia, que é baseada em PABX, instalado fisicamente nas dependências da instituição. Tal solução encontra-se tecnologicamente defasada, com limitações operacionais e crescente dificuldade de manutenção, especialmente em razão da obsolescência de componentes, da dependência de infraestrutura física específica e da necessidade de suporte técnico especializado.

Além disso, o modelo atual impõe custos recorrentes com manutenção de equipamentos, licenciamento, energia elétrica, espaço físico e eventuais substituições de hardware, bem como apresenta limitações quanto à escalabilidade, integração com sistemas modernos e adoção de recursos avançados de comunicação.

A adoção de uma solução de PABX em nuvem representa uma evolução tecnológica significativa,



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

permitindo que toda a infraestrutura de telefonia seja hospedada em ambiente remoto gerenciado pelo fornecedor, eliminando a necessidade de aquisição, manutenção e atualização de equipamentos locais.

Entre os principais benefícios esperados com a contratação destacam-se:

1. Modernização da infraestrutura de comunicação, com utilização de tecnologia VoIP baseada em nuvem;
2. Maior disponibilidade e confiabilidade do serviço, com operação em ambiente de datacenter com redundância e alta disponibilidade;
3. Redução de custos operacionais e de manutenção, eliminando despesas com equipamentos físicos de PABX e contratos de manutenção especializados;
4. Escalabilidade e flexibilidade, possibilitando expansão ou reorganização de ramais de forma rápida e sem necessidade de investimentos em infraestrutura física;
5. Preservação da numeração telefônica existente, mediante portabilidade de todas as linhas atualmente utilizadas;
6. Unificação e previsibilidade de custos, por meio de plano com chamadas locais e de longa distância nacional ilimitadas;
7. Melhoria na gestão e administração da telefonia, com ferramentas de gerenciamento centralizado, relatórios e configurações remotas;
8. Possibilidade de integração com soluções digitais, aplicativos de comunicação, mobilidade e trabalho remoto.

A solução deverá garantir a plena operação dos telefones IP já existentes, preservando os investimentos anteriormente realizados em equipamentos de usuário final.

Adicionalmente, a contratação deverá contemplar todos os serviços necessários à implantação da solução, incluindo portabilidade das linhas, configuração do ambiente, licenciamentos, integração, testes operacionais, suporte técnico contínuo e manutenção do serviço, assegurando a continuidade das comunicações institucionais.

Atualmente, o atendimento às demandas dos diversos setores da Administração Municipal, incluindo aquelas relacionadas à Tecnologia da Informação, ocorre de forma não estruturada, sendo realizado predominantemente por meio de contatos diretos, telefonemas, envio de e-mails e mensagens via WhatsApp, tanto particulares quanto institucionais. Esse modelo operacional apresenta limitações significativas quanto ao registro, à rastreabilidade, à organização, à priorização e ao acompanhamento das solicitações, dificultando a gestão eficiente dos atendimentos, independentemente da área responsável, bem como a obtenção de indicadores confiáveis sobre a prestação dos serviços.

A inexistência de uma plataforma específica para gestão também compromete a padronização dos fluxos de atendimento, a definição de prioridades, o controle de prazos, a transparência das demandas em andamento e a geração de relatórios gerenciais que subsidiem a tomada de decisão e o planejamento das atividades.

Nesse contexto, a adoção de uma plataforma de Helpdesk permitirá a implantação de um modelo estruturado, proporcionando maior organização, controle e eficiência no atendimento das demandas.

Entre os principais benefícios esperados com a implantação da solução destacam-se:

1. Centralização e registro formal de todas as solicitações, por meio de abertura de chamados em sistema próprio;
2. Rastreabilidade completa das demandas, com histórico de atendimentos, responsáveis, prazos e soluções aplicadas;
3. Melhoria na organização e priorização das atividades das equipes, possibilitando gestão mais eficiente dos atendimentos;
4. Aumento da transparência e da comunicação com os usuários, que poderão acompanhar o andamento de suas solicitações;
5. Geração de relatórios e indicadores gerenciais, permitindo avaliação de desempenho, identificação de gargalos e planejamento de melhorias;



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

6. Aprimoramento da governança e da gestão pública.

A contratação de um Módulo de Gestão de Tarefas justifica-se pela necessidade de padronizar, organizar e acompanhar as atividades decorrentes dos atendimentos e processos internos da Administração Municipal, proporcionando maior controle sobre responsabilidades, prazos e execução das demandas.

A solução permitirá o gerenciamento centralizado das tarefas, com definição de responsáveis, prioridades, prazos, status, histórico de interações e registros de auditoria, além da utilização de filtros e relatórios gerenciais para acompanhamento das atividades. A integração com os demais módulos da plataforma, especialmente com os canais de atendimento digital, possibilitará maior agilidade na conversão de solicitações em tarefas operacionais.

Adicionalmente, os recursos de automação permitirão a criação e execução automática de tarefas a partir de eventos do sistema, conforme regras previamente configuradas, reduzindo atividades manuais, minimizando falhas operacionais e promovendo maior eficiência, padronização e rastreabilidade dos processos administrativos.

JUSTIFICATIVA TÉCNICA PARA HOSPEDAGEM EM DATA CENTER NACIONAL

O objeto desta licitação gerencia ligações de telefonia, protocolos de atendimento e mensagens de WhatsApp (que podem conter dados pessoais e sensíveis dos cidadãos), sendo assim a localização nacional garante que o Estado brasileiro mantenha a jurisdição plena sobre esses dados.

Embora a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) não obrigue a hospedagem nacional de forma genérica, o Artigo 33 diz: "A transferência internacional de dados pessoais somente é permitida nos seguintes casos: I - para países ou organismos internacionais que proporcionem grau de proteção de dados pessoais adequado ao previsto nesta Lei".

Para a Administração Pública, manter os dados no Brasil elimina o risco jurídico de transferir dados de cidadãos para países que podem não ter o mesmo nível de proteção, garantindo conformidade direta com a lei nacional.

2.1. Benefícios da adoção do Pregão Eletrônico

A adoção da modalidade Pregão, na forma eletrônica, mostra-se adequada à contratação da plataforma integrada de telefonia, WhatsApp, PABX virtual, Helpdesk, Tasks e demais módulos, considerando que os padrões de desempenho e qualidade do objeto podem ser definidos objetivamente por meio das especificações constantes no Termo de Referência e nos demais anexos do Edital.

Economicidade: A disputa eletrônica amplia a participação de empresas do ramo, estimula a competição entre os licitantes e favorece a obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração.

Agilidade: O Pregão Eletrônico proporciona maior celeridade ao procedimento licitatório, mediante a realização dos atos em ambiente eletrônico e a utilização de procedimentos objetivos para apresentação de propostas, formulação de lances, julgamento e habilitação.

Transparência: A realização do certame por meio de plataforma eletrônica possibilita o acompanhamento dos atos praticados, assegurando maior publicidade, rastreabilidade e controle do procedimento.

Segurança jurídica: A modalidade encontra-se disciplinada pela Lei Federal nº 14.133/2021 e pelo Decreto Municipal nº 3.038/2024, proporcionando maior segurança e objetividade à seleção do fornecedor.

Dessa forma, a utilização do Pregão Eletrônico contribui para uma contratação eficiente, econômica, transparente e segura, permitindo a seleção da proposta de menor preço global que atenda integralmente às condições e às especificações estabelecidas pela Administração.

2.2. Justificativa para a adoção do critério de julgamento pelo menor preço global

A justificativa técnica para agrupar esses módulos em um único lote, com critério de julgamento pelo menor



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

preço global, além de se basear no princípio da natureza integrada da solução de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), justifica-se pela interdependência técnica e operacional dos componentes solicitados. Embora o escopo englobe diferentes módulos de comunicação (telefonia, mensageria, automação, Chatbot, gestão de filas e tarefas, protocolos de atendimento e comunicação interna), eles não constituem serviços isolados, mas partes indissociáveis de uma única solução tecnológica de atendimento multicanal.

A eficácia da plataforma decorre diretamente de sua capacidade de operar de forma nativa, unificada e sob um mesmo banco de dados. A fragmentação do objeto em múltiplos lotes e, conseqüentemente, a possibilidade de contratação de fornecedores distintos, traria graves riscos e prejuízos à Administração Pública, conforme detalhado a seguir:

a) Risco de Incompatibilidade Técnica e Interoperabilidade: Soluções heterogêneas aumentam a complexidade de integração por meio de APIs e elevam o risco de falhas de sincronização. A fragmentação comprometeria a centralização dos chamados e a preservação do histórico unificado do cidadão, que é o objetivo central desta contratação;

b) Segregação de Responsabilidade (Empurra-Empurra Técnico): A multiplicidade de fornecedores cria zonas cinzentas de responsabilidade em casos de indisponibilidade, incidentes de segurança ou falhas de integração. Sob o modelo de lote único, estabelece-se um ponto único de contato e responsabilização integral, blindando a Administração contra conflitos de escopo entre contratadas;

c) Ineficiência Administrativa: A gestão de múltiplos contratos para a mesma finalidade de atendimento elevaria a carga de trabalho de fiscalização, exigiria múltiplos canais de suporte e demandaria rotinas complexas de governança. Além disso, geraria duplicidade de custos de infraestrutura e licenciamento;

d) Impacto na Experiência do Usuário e do Cidadão: Ambientes fragmentados exigem que os operadores alternem entre telas e sistemas distintos, reduzindo a produtividade e gerando dificuldade para padronização nos fluxos de atendimento. A plataforma unificada garante uma interface única, intuitiva e fluida.

Especificamente para o módulo Helpdesk na composição do lote único, justifica-se pela necessidade operacional concreta da Administração. A integração entre o canal de comunicação (WhatsApp) e o sistema de gestão de chamados (Helpdesk) não se trata apenas de uma conveniência de interface, mas sim de uma funcionalidade essencial para a prestação dos serviços públicos municipais, que podem surgir de demandas internas da administração ou mesmo do público externo, dos cidadãos. Oportuniza a universalização do acesso a atendimento também para que aqueles que não têm acesso a computador, na medida em que poderão utilizar o WhatsApp para registrar suas solicitações de atendimento. Além disso, os servidores que identificarem, durante o atendimento, a necessidade de converter a demanda em um chamado, poderão registrá-lo para o departamento correspondente, não se limitando ao departamento de TI como ferramenta de gestão administrativa interna. A integração nativa entre os módulos, portanto, permite o rastreamento e o fluxo contínuo de atendimento, evitando duplicidade de registros, perda de informações e históricos de atendimentos, o que justifica tecnicamente a manutenção do Módulo Helpdesk no mesmo lote da plataforma multicanal. Além disso, alinha-se ao princípio da natureza integrada da solução de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação). Como as duas ferramentas precisam funcionar de forma totalmente unificada para que o histórico do cidadão e os chamados fiquem centralizados, separá-las em lotes distintos poderia gerar problemas de compatibilidade, retrabalho e conflito de responsabilidades entre fornecedores diferentes. Um sistema de gestão de chamados moderno constitui instrumento de gestão de demandas aplicável a qualquer departamento do órgão público.

Diante do exposto, o agrupamento em lote único atende perfeitamente ao princípio da eficiência administrativa, assegurando a padronização tecnológica, a segurança jurídica na cobrança de resultados e a continuidade ininterrupta dos serviços públicos de atendimento.

3. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

3.1. Em decorrência dos serviços a serem licitados, além da documentação padrão exigida para habilitação jurídica, fiscal, social, trabalhista e econômico-financeira, a empresa participante deverá apresentar os seguintes



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

documentos para ser considerada habilitada:

3.1.1. Atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução satisfatória de serviços similares e compatíveis com o objeto da contratação pelo período mínimo de 6 (seis) meses.

3.1.2. Apresentar comprovação de registro ou inscrição da licitante na entidade profissional competente, nos termos do art. 67, inciso V, da Lei Federal nº 14.133/2021.

3.1.3. Apresentar Comprovação da Licença ou da publicação do Diário Oficial da União para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM);

3.1.4. Apresentar Comprovação da Licença ou da publicação do Diário Oficial da União para prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC);

3.1.5. A licitante deverá apresentar declaração de que disponibilizará, caso seja contratada, no mínimo 2 (duas) rotas de saída independentes e simultâneas, de modo a assegurar a redundância e a continuidade dos serviços de telefonia.

3.1.5.1. A comprovação da disponibilidade das rotas de saída será exigida da contratada antes do início da execução dos serviços, sendo aceitos, para essa finalidade:

a. Contratos vigentes de prestação de serviços de interconexão ou de trânsito de tráfego telefônico firmados com operadoras de telecomunicações devidamente autorizadas pela Anatel, que demonstrem a disponibilidade de, no mínimo, 2 (duas) rotas de saída independentes e simultâneas;

b. Alternativamente, certidão ou declaração emitida por operadora de telecomunicações comprovando que a contratada possui contrato de interconexão ou trânsito de tráfego ativo, desde que acompanhada do respectivo contrato ou de instrumento equivalente que demonstre a relação contratual;

c. Os contratos deverão estar em nome da própria contratada, sendo vedada a apresentação de contratos firmados por terceiros, inclusive controladores, controladas, coligadas ou qualquer outra pessoa jurídica distinta;

d. A independência entre as rotas será comprovada pela existência de contratos com operadoras distintas ou, quando contratadas com a mesma operadora, por disposição contratual ou documento técnico que assegure a existência de caminhos de tráfego segregados e independentes.

3.1. JUSTIFICATIVA DOS REQUISITOS COMPLEMENTARES DE HABILITAÇÃO

A inclusão das exigências contidas no item 3.1 e em seus subitens mostra-se necessária para assegurar que a futura contratada possua a capacidade técnica, a regularidade profissional e setorial e a estrutura operacional necessárias para a execução do objeto, mitigando riscos de interrupção de serviços essenciais e garantindo a observância da legislação vigente.

3.2.1. Da Capacidade Técnica Operacional:

A exigência de Atestado de Capacidade Técnica que demonstre experiência mínima de 6 (seis) meses tem por finalidade comprovar que a licitante possui experiência consolidada e estabilidade na gestão de sistemas com complexidade similar à do objeto da contratação.

O mercado de tecnologia e telecomunicações demanda continuidade, disponibilidade e capacidade permanente de suporte. A comprovação de desempenho anterior pelo período estabelecido demonstra que a empresa possui maturidade operacional para manter a qualidade e a estabilidade do sistema durante a execução de um contrato de trato sucessivo.

O período mínimo de 6 (seis) meses mostra-se proporcional à natureza e à duração da contratação, sendo admitida sua comprovação por meio de um ou mais atestados relativos a períodos sucessivos ou não, em conformidade com o art. 67, § 5º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

3.2.2. Do Registro ou Inscrição na Entidade Profissional Competente



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

Os serviços de implantação, configuração, manutenção e operação de sistemas de Telefonia IP e telecomunicações podem envolver atividades submetidas à fiscalização profissional, conforme a natureza específica dos serviços executados e as atribuições legalmente conferidas a cada categoria profissional.

A exigência de registro ou inscrição da licitante na entidade profissional competente, encontra fundamento no art. 67, inciso V, da Lei Federal nº 14.133/2021 e tem por finalidade assegurar que a empresa esteja regularmente habilitada perante o conselho responsável pela fiscalização de sua atividade profissional.

A redação adotada permite que a comprovação seja realizada perante a entidade efetivamente competente, conforme o enquadramento legal da licitante e a natureza das atividades desenvolvidas, sem restringir indevidamente a participação a um conselho profissional específico.

A exigência de registro perante a entidade profissional competente também se relaciona à eventual necessidade de emissão de ART, TRT ou documento equivalente durante a execução contratual, quando a natureza da atividade assim exigir.

3.2.3. Das Licenças Regulatórias da ANATEL

A prestação de serviços de telecomunicações no Brasil constitui atividade submetida ao regime de outorga e à regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos da Lei Geral de Telecomunicações – Lei Federal nº 9.472/1997.

a) Serviço de Comunicação Multimídia – SCM: conforme a Resolução ANATEL nº 614/2013, o SCM constitui a outorga necessária para o transporte de dados que viabiliza o tráfego de voz sobre IP – VoIP.

b) Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC: de acordo com o Decreto Presidencial nº 6.654/2008 – Plano Geral de Outorgas, o STFC é necessário para o encaminhamento e a terminação de chamadas telefônicas destinadas à rede pública fixa ou móvel.

c) Justificativa: a ausência dessas licenças caracteriza a prestação irregular dos serviços de telecomunicações. A exigência resguarda a Administração de contratar empresas que não possuam autorização para a execução das atividades, situação que poderia resultar no bloqueio dos serviços pela agência reguladora e causar prejuízos às comunicações do Município.

3.2.4. Da Redundância das Rotas de Saída

A exigência de disponibilização de, no mínimo, 2 (duas) rotas de saída independentes e simultâneas fundamenta-se na necessidade de assegurar a continuidade, a confiabilidade e a alta disponibilidade dos serviços de telefonia.

Os serviços de telefonia e comunicação são essenciais ao funcionamento diário das atividades municipais. A dependência de uma única rota de tráfego representa um ponto único de falha e, conseqüentemente, risco relevante de interrupção. A existência de rotas redundantes permite que, em caso de falha, congestionamento ou indisponibilidade da rota principal, o tráfego seja direcionado por uma rota alternativa, evitando ou reduzindo a inoperância dos serviços.

As rotas de saída decorrem de contratos de interconexão ou de trânsito de tráfego firmados entre prestadoras de serviços de telecomunicações devidamente autorizadas pela Anatel. Esses contratos constituem insumos necessários à operação do serviço e não caracterizam subcontratação do objeto principal, não sendo exigido que a contratada seja proprietária da infraestrutura física correspondente a cada rota.

Para evitar restrição desnecessária à competitividade ou a imposição de custos aos participantes antes da celebração do contrato, será exigida, na fase de habilitação, somente declaração de disponibilidade das duas rotas. A comprovação documental será apresentada pela contratada antes do início da execução dos serviços, em observância aos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da competitividade, bem como à Súmula nº 272 do Tribunal de Contas da União.



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Três Tílias

4. ESPECIFICAÇÕES GERAIS DO OBJETO

O lote deverá ser disponibilizado no modelo de contratação SaaS (software como serviço), regido por contrato de prestação de serviços;

4.1.1 A solução deverá operar sem dependência de servidores locais da CONTRATANTE, ressalvados os equipamentos terminais necessários à utilização dos serviços, inclusive aparelhos telefônicos próprios ou disponibilizados em regime de locação pela CONTRATADA.

4.1.2 Infraestrutura hospedada em Data Center localizado em território nacional;

4.1.3 Deverá ter SLA de 99% de disponibilidade do tempo, permitidas manutenções programadas, estas fora do horário de expediente;

4.1.4 Rotina de backup diário com retenção mínima de 365 dias (um ano);

4.1.5 As ferramentas devem ser atualizadas automaticamente, sem necessidade de intervenção por parte da CONTRATANTE;

4.1.6 Os sistemas devem oferecer auditoria (logs);

4.1.7 Registrar histórico de acessos por usuário, incluindo minimamente data, hora e IP no momento da operação;

4.1.8 Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

4.1.9 Será realizada Prova de Conceito (PoC) após a habilitação da empresa classificada provisoriamente em primeiro lugar. A avaliação será efetuada com base nos critérios objetivos "Aprovado/Reprovado", considerando, individualmente, cada uma das funcionalidades classificadas como indispensáveis neste item 4, bem como aquelas identificadas com asterisco (*) no Apêndice I do Termo de Referência – Especificações Técnicas do Lote. Será exigido o atendimento integral dessas funcionalidades, as quais deverão estar plenamente disponíveis de imediato, constituindo requisito indispensável para a assinatura do contrato;

4.1.10. As demais funcionalidades previstas no Apêndice I do Termo de Referência – Especificações Técnicas do Lote, que não estejam identificadas com asterisco (*) também serão objeto de avaliação durante a PoC. Entretanto, seu atendimento integral não será exigido de forma imediata, podendo sua implementação e/ou desenvolvimento ocorrer em prazo a ser acordado entre a Contratante e a Contratada, até a entrega completa do objeto deste Termo de Referência, com definição dos itens prioritários para desenvolvimento.

5. DIAGNÓSTICO, IMPLANTAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

5.1. A CONTRATADA será responsável pelo levantamento de todos os requisitos necessários à implantação e parametrização das ferramentas, de modo a garantir o pleno funcionamento;

5.2. A implantação contemplará diagnóstico, instalação, configuração, parametrização e habilitação dos sistemas e equipamentos, deixando-os prontos para uso;

5.3. É de responsabilidade da CONTRATADA a configuração inicial, definição da estrutura de acessos, habilitações e permissões dos usuários. Posteriormente, deverá ser repassado à CONTRATANTE os devidos acessos administrativos dos sistemas;

5.4. A CONTRATANTE disponibilizará profissionais do Departamento de Tecnologia da Informação e de áreas relacionadas, com a finalidade de esclarecer dúvidas, acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, bem como deliberar sobre questões técnicas submetidas pela CONTRATADA. As eventuais deficiências encontradas serão registradas em relatórios e notificadas à empresa CONTRATADA para que as correções sejam realizadas de forma imediata;

5.5. Todas as decisões e entendimentos firmados entre as partes que impliquem alterações ou inclusões nos planos, cronogramas ou atividades previamente pactuadas deverão ser formalmente acordados e documentados com antecedência;



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Três Tílias

5.6. A CONTRATADA e suas equipes deverão manter sigilo absoluto sobre os dados e informações relacionadas ao objeto do contrato, bem como sobre quaisquer outras informações às quais tenham acesso em razão da execução dos serviços, sendo responsabilizados, contratual e legalmente, por qualquer descumprimento desta cláusula, inclusive após o encerramento do contrato;

5.7. Será facultado às empresas interessadas realizar visitas técnicas ou solicitar esclarecimentos antes da data de abertura do certame, com o objetivo de subsidiar a elaboração de suas propostas. A opção de não realização de visita técnica prevista não incidirá quaisquer pleitos posteriores com alegações de prejuízos, isentando a Contratante de eventos decorrentes.

6. PROVA DE CONCEITO

6.1. A prova de conceito é um instrumento de checagem se a solução apresentada pelo licitante atende às exigências do ato convocatório, no que se refere às suas características, qualidade, funcionalidade, desempenho, níveis de serviços entre outros;

6.2. A POC deverá ser realizada de forma prática, fazendo uso direto das soluções que serão entregues à CONTRATANTE, em ambiente controlado, em infraestrutura computacional da licitante, mostrando as principais características da solução, promover a apresentação das ferramentas à equipe técnica da CONTRATANTE, de forma a validar as especificações técnicas contidas no Termo de Referência antes da homologação do resultado da licitação.

6.3. Após avaliada a documentação de habilitação e se aprovada, a empresa classificada em primeiro lugar será convocada pelo Pregoeiro para submeter-se à Análise de Amostra do Software, cujo início se dará no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos, perante Comissão de Avaliação composta para este fim, onde a empresa deverá demonstrar cada funcionalidade exigida pelo presente Termo de Referência;

6.4. Será marcada data para avaliação, podendo esta ser de forma remota ou presencial, a ser realizada durante o horário de expediente da CONTRATANTE;

6.4.1. Será observado e permitido atraso de até 30 minutos em relação ao horário estabelecido para a sessão, seja no modo presencial ou virtual, sem prejuízo da proponente, ressalvados casos excepcionais de força maior. Ultrapassando esse limite, considerar-se-á reprovada.

6.5. Caso a PROPONENTE opte por realizar a demonstração de forma remota, a CONTRATADA deverá disponibilizar espaço adequado (sala virtual) para a apresentação dos sistemas;

6.6. Caso a PROPONENTE opte por realizar a demonstração de forma presencial, a CONTRATANTE disponibilizará local com acesso à internet para a apresentação dos sistemas, sito na sala de reuniões da Prefeitura Municipal de Três Tílias/SC, localizado na Praça Ministro Andreas Thaler, nº 25, Centro;

6.7. A realização da prova de conceito limitar-se-á somente à licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar, após ser declarada habilitada;

6.8. Será acompanhada pela Comissão de Avaliação, composta pela participação de servidores indicados pela Administração Municipal;

6.9. A solução ofertada deverá atender integralmente as funcionalidades elencadas como indispensáveis do tópico 4 – ESPECIFICAÇÕES GERAIS DO OBJETO, bem como os itens com asterisco (*) no APÊNDICE I do Termo de Referência – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO LOTE;

6.10. Após a demonstração, será elaborado um Parecer avaliando o atendimento de todas às especificações técnicas contidas no Termo de Referência, categorizando como:

6.10.1. Classificada, se prontamente atendeu todas as exigências;

6.10.2. Pendente de adequação, caso a solução apresentada atenda plenamente o item 6.9 e atinja um percentual mínimo de 90,00% das demais especificações do Termo de Referência;

6.10.3. Desclassificada, caso a Licitante:

6.10.3.1. Não se apresentar para a realização da supracitada Prova de Conceito no agendamento definido.

6.10.3.2. Se não atender aos itens 6.4.1 e/ou 6.10.2.



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

- 6.11.** Para proporcionar objetividade na avaliação, será adotado o critério de verificação "Aprovado/Reprovado", ou seja, será validado se o sistema atende ou não a funcionalidade descrita em cada item;
- 6.12.** Para garantir o bom andamento da avaliação, será permitida a participação de apenas um representante de cada proponente concorrente durante a apresentação, independente se for de modo presencial ou virtual;
- 6.13.** Não será permitido aos representantes participantes de outras licitantes:
- 6.13.1.** Ter acesso aos equipamentos da empresa avaliada;
- 6.13.2.** Fazer qualquer tipo de manifestação durante a sessão de avaliação;
- 6.13.3.** Comportamentos inadequados ou que prejudiquem as apresentações poderão resultar na retirada do participante e na aplicação de penalidades previstas;
- 6.13.4.** Será facultado eventuais pronunciamentos em momento oportuno, qual seja, ao final da sessão de apresentação.
- 6.14.** Concluída a avaliação, a Comissão de Avaliação elaborará relatório circunstanciado, registrando o resultado da Prova de Conceito, e o encaminhará ao Pregoeiro. Constatado o atendimento aos requisitos e a aprovação da solução, o Pregoeiro dará prosseguimento às demais fases do procedimento, inclusive à declaração da licitante vencedora, observada a fase recursal. A adjudicação e a homologação serão realizadas oportunamente pela autoridade competente. Caso a solução seja reprovada, a proposta será desclassificada, convocando-se a licitante subsequente, observada a ordem de classificação, para realização do mesmo procedimento.
- 6.15.** Todos os custos relativos à prova de conceito ficarão a cargo da PROPONENTE, não tendo direito a qualquer indenização, inclusive no caso de não ser classificada;
- 6.16.** Toda a infraestrutura de hardware e software necessária para a demonstração do atendimento aos requisitos é de responsabilidade da PROPONENTE, assim como as massas de dados necessárias para demonstração;
- 6.17.** Todos os custos referentes a possíveis desenvolvimentos a fim de adequar ao Termo de Referência ficarão a cargo da PROPONENTE, não acarretando nenhum ônus ao município

7. TREINAMENTO

- 7.1.** Durante e após a fase de implantação, a CONTRATADA deverá realizar repasse de conhecimento e capacitação inicial, com o objetivo de preparar os colaboradores indicados pela CONTRATANTE, para a operacionalização adequada das ferramentas;
- 7.2.** O treinamento deverá incluir: capacitação para suporte aos usuários, configurações do sistema/módulos, monitoramento de uso, gestão de permissões de acesso, utilização geral e boas práticas;
- 7.3.** Poderão ser feitos através de aula de forma remota, presencial ou gravadas, sendo que as instruções básicas iniciais deverão ocorrer presencialmente;
- 7.4.** A CONTRATANTE poderá ceder suas próprias instalações para a realização dos treinamentos;
- 7.5.** Deverá ocorrer dentro do período de implantação e possuir carga horária e metodologia suficientes para garantir a aprendizagem necessária ao uso adequado das funcionalidades fornecidas, condicionando o faturamento à satisfação das expectativas da CONTRATANTE.
- 7.6.** A CONTRATADA deverá disponibilizar, de forma contínua e atualizada, materiais informativos e instrutivos relativos a todas as evoluções, melhorias, correções e novas funcionalidades implementadas no sistema, contemplando, no mínimo, manuais, guias de uso, notas de versão (release notes), comunicados técnicos e, quando aplicável, conteúdos de apoio como tutoriais e treinamentos.
- 7.7.** Os materiais deverão ser apresentados em formato digital, com acesso facilitado aos usuários, devendo conter descrição clara das alterações realizadas, impactos operacionais, orientações de utilização e eventuais requisitos técnicos para sua correta aplicação.
- 7.8.** A disponibilização deverá ocorrer simultaneamente ou previamente à implantação das atualizações no ambiente produtivo, garantindo a adequada capacitação dos usuários e a continuidade operacional do sistema.



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

8. DISPONIBILIDADE E SUPORTE TÉCNICO

- 8.1.** As soluções CONTRATADAS serão em nuvem, devem ter disponibilidade em regime integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana;
- 8.2.** Durante toda a vigência do contrato, deverá ser garantido o atendimento para suporte técnico gratuito minimamente em horário comercial das 08h às 18h, de segunda a sexta-feira, para falhas leves e médias; e 24 horas por dia, 7 dias por semana em caso de falha grave;
- 8.3.** Consideram-se falhas leves os problemas em equipamentos, serviço ou softwares responsáveis pelo funcionamento da solução que afetam apenas funcionalidades ou que não impeçam a comunicação do CONTRATANTE;
- 8.4.** Considera-se falha grave, problema em equipamento, serviço ou softwares responsáveis pelo funcionamento da solução que impeçam completamente o funcionamento e comunicação do CONTRATANTE;
- 8.5.** Atender às solicitações de atendimento técnico consideradas falha grave em no máximo 2 (duas) horas;
- 8.6.** Atender às solicitações de atendimento técnico consideradas falha leve em no máximo 8 (oito) horas.
- 8.7.** O suporte técnico poderá ser prestado por telefone, chat, WhatsApp, e-mail ou por meio de atendimento remoto ou presencial, sendo que este último ocorrerá nas dependências da CONTRATANTE.

9. JUSTIFICATIVA TÉCNICA E LEGAL DA PROVA DE CONCEITO, TREINAMENTO E SUPORTE TÉCNICO

A inclusão das exigências contidas nos tópicos de Prova de Conceito, Treinamento e Disponibilidade/Suporte Técnico é fundamental para garantir a eficácia da contratação, a segurança da informação e a continuidade dos serviços essenciais do município.

9.1. DA LEGALIDADE E NECESSIDADE DA PROVA DE CONCEITO (POC)

Longe de restringir o caráter competitivo da licitação, a Prova de Conceito (POC) constitui uma ferramenta assecuratória e de controle preventivo da qualidade, compatível com a Súmula nº 272 do TCU.

- a) Mitigação do Risco de Inexequibilidade: O mercado de Software Service (SaaS) e telecomunicações apresenta ferramentas com descritivos comerciais idênticos, mas com desempenhos práticos profundamente distintos. A POC assegura que o município não homologue uma proposta "de papel", cujo sistema real seja incapaz de suportar a necessidade do município;
- b) Critério de Julgamento Objetivo e Restrito: O procedimento cumpre o princípio da isonomia ao ser exigido apenas e tão somente da licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar, eliminando custos desnecessários para os demais participantes. O método de avaliação sob a matriz binária "Aprovado/Reprovado" afasta qualquer traço de subjetividade por parte da Comissão de Avaliação;
- c) Segurança e Ordem Pública da Sessão: As regras que limitam o tempo de tolerância para atrasos e restringem a interferência de outras licitantes na sessão visam resguardar o poder de polícia administrativa e a eficiência do ato público, impedindo tumultos ou manobras protelatórias que prejudiquem o andamento do certame;
- d) Ônus Exclusivo da Proponente: A atribuição de custos de infraestrutura e massa de dados à licitante encontra amparo na premissa de que o fornecedor deve possuir o produto pronto e disponível para demonstração, não gerando qualquer despesa ou enriquecimento sem causa para a Administração de Treze Tílias/SC.

9.2. DA EXIGÊNCIA DE TREINAMENTO E ATUALIZAÇÃO CONTINUA

A implementação de uma plataforma multicanal com PABX em Nuvem e WhatsApp Business API altera diretamente a rotina operacional do município. Sem a devida capacitação, o investimento público torna-se inócuo.



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

- a) Garantia de Operacionalização e Eficiência: O treinamento presencial inicial e o fornecimento de conteúdos de apoio digitais são fundamentais para que o corpo técnico e os servidores operem os sistemas em sua plenitude.
- b) Condicionamento do Faturamento: Vincular o adimplemento financeiro à satisfação e eficácia do treinamento garante o comprometimento da contratada com a efetiva transferência de conhecimento, evitando o abandono tecnológico da plataforma após a assinatura do contrato.

9.3. DO SUPORTE, NIVEIS DE SERVIÇO (SLA) e DISPONIBILIDADE 24/7

O sistema licitado centraliza alguns dos canais essenciais de comunicação oficiais do município. Uma interrupção nesses serviços isola o Poder Executivo e paralisa o atendimento ao cidadão.

- a) Princípio da Continuidade do Serviço Público: A exigência de disponibilidade de 24 horas por dia, 7 dias por semana justifica-se pela natureza essencial da comunicação pública, uma vez que serviços de emergência, fiscalização e plataformas digitais permanecem ativos ininterruptamente.
- b) Proporcionalidade nos Prazos de Resposta (SLA): A distinção entre falhas leves (até 8 horas de resolução) e falhas graves (até 2 horas de resolução) demonstra a proporcionalidade e a razoabilidade da Administração. O prazo limitado de 2 (duas) horas para falhas graves é imperativo, visto que tais ocorrências restringem por completo a capacidade de comunicação externa do município, demandando contingenciamento imediato e prioritário por parte do suporte técnico.

Diante do exposto, os requisitos estabelecidos nos itens 6, 7 e 8 mostram-se estritamente necessários, proporcionais ao objeto e fundamentais para resguardar o erário contra contratações ineficazes, em estrita observância ao princípio da busca pela proposta mais vantajosa e da eficiência administrativa.

10. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E DO PRAZO DE ENTREGA

- 10.1.** A entrega ocorrerá de forma contínua, mensal, de acordo com a necessidade da administração e conforme a solicitação da CONTRATANTE;
- 10.2.** Os serviços referentes à implantação e ao treinamento serão executados uma única vez, no início da operacionalização da solução, e faturados igualmente uma única vez;
- 10.3.** A definição do cronograma de implantação da solução terá início em até 05 (cinco) dias corridos após o recebimento do empenho. A CONTRATADA deverá entrar em contato com a CONTRATANTE para elaborar o cronograma de implantação, sendo que deverá ser respeitado as prioridades definidas por esta;
- 10.4.** Especificamente para a solução de telefonia, cumpre ressaltar de que o Município possui um contrato com vigência até 18/10/2026 com fornecedor para o serviço de operacionalização das linhas. Desta forma, inicialmente o cronograma de implantação contemplará PABX em nuvem, criação dos ramais e demais configurações pertinentemente necessárias para que o serviço opere, ficando somente a portabilidade para migração, próximo ao fim do contrato do prestador atual;
- 10.5.** Os serviços, objeto desta licitação, serão devidamente inspecionados pelo fiscal de contrato. No caso de se constatar qualquer irregularidade, incompatibilidade nos itens fornecidos, desconformidade em relação ao serviço executado em relação à proposta comercial da CONTRATADA ou em relação às condições expressas neste Edital, ou mesmo por defeito ou por não atender as especificações do contrato, o serviço será sumariamente rejeitado, sujeitando-se a CONTRATADA aos procedimentos de regularização ou substituição no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, sem prejuízo das penalidades cabíveis;
- 10.6.** Quando houver falha/defeito no funcionamento que possa comprometer a correta prestação do serviço, a CONTRATANTE acionará o suporte técnico para abertura de chamado, ilimitado e gratuito, para as devidas providências, a fim de que se tome as medidas cabíveis para minimizar os impactos de produtividade e indisponibilidade;



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

10.7. A CONTRATADA deverá responder pelos vícios, defeitos ou danos causados a terceiros/Município referente à entrega dos itens, assumindo os gastos e despesas que se fizerem necessários para adimplemento e providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades apontadas pela solicitante;

10.8. Todas as despesas referentes aos serviços que integram o conjunto da plataforma ficarão a cargo da CONTRATADA.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. Caberá à CONTRATANTE:

11.2. Emitir a Ordem de Compra/Nota de Empenho, com todas as informações necessárias, em favor da CONTRATADA;

11.3. Responsabilizar-se pela lavratura do respectivo Contrato, com base nas disposições estabelecidas neste Termo de Referência, e ainda, em consonância com a Lei nº 14.133/2021 e suas alterações;

11.4. Assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear a entrega dos serviços.

11.5. Atestar as notas fiscais correspondentes à entrega dos serviços, por intermédio do fiscal de contrato;

11.6. Efetuar, em favor da CONTRATADA, o pagamento, nas condições estabelecidas no edital e seus anexos.

11.7. Notificar o fornecedor de qualquer irregularidade encontrada no fornecimento dos serviços;

11.8. A CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA, sempre que lhe for solicitado, as informações técnicas operacionais pertinentes que possam servir-lhe para o bom desempenho das atividades;

11.9. Possuir conta criada ou fornecer permissão à CONTRATADA para criação de conta comercial no Facebook Business para posterior liberação junto a META;

11.10. Possuir site com certificado SSL válido, contendo a razão social e CNPJ inseridos no rodapé ou cabeçalho da página inicial;

11.11. Possuir e-mail corporativo do mesmo domínio do site;

11.12. Supervisionar e fiscalizar a execução dos serviços, através de servidores designados, prezando pela qualidade e seguimento das normas;

11.13. Analisar se os serviços propostos atendem às especificações técnicas solicitadas;

11.14. Comunicar formalmente falhas ou irregularidades, solicitando correções;

11.15. Autorizar o acesso, em horário comercial, caso necessário, para procedimentos de implantação e/ou manutenção, treinamento.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. Adotar todas as providências necessárias à implantação e à execução dos serviços previstos neste Contrato e no Termo de Referência, responsabilizando-se pelo fiel cumprimento do objeto, nos prazos, locais e condições estabelecidos;

12.2. Manter, durante toda a vigência do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

12.3. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE;

12.4. Prestar os serviços de forma remota e, quando necessária a atuação presencial, nos locais indicados pela CONTRATANTE, conforme estabelecido no Edital e no Termo de Referência;

12.5. Cumprir todos os prazos e condições estabelecidos para a implantação, configuração, portabilidade, disponibilização da solução, treinamento, suporte, manutenção e demais etapas de execução dos serviços;

12.6. Comunicar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas do término do respectivo prazo, os fatos que possam impossibilitar ou comprometer o cumprimento de qualquer obrigação contratual, apresentando a devida justificativa e comprovação, ressalvados os fatos imprevisíveis, que deverão ser comunicados imediatamente após sua ocorrência;



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

- 12.7.** Responder pelos danos causados direta ou indiretamente à CONTRATANTE ou a terceiros em decorrência da execução dos serviços ou da atuação de seus empregados, prepostos ou representantes;
- 12.8.** Reparar ou ressarcir integralmente os danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros em decorrência de negligência, imprudência, imperícia ou descumprimento das obrigações contratuais;
- 12.9.** Corrigir, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, os serviços, as funcionalidades, as integrações, as licenças ou os demais componentes da solução que apresentem falhas ou estejam em desacordo com as especificações contratuais, sem prejuízo dos prazos de atendimento e resolução estabelecidos no Termo de Referência;
- 12.10.** Encaminhar à CONTRATANTE a Nota Fiscal Eletrônica correspondente aos serviços efetivamente prestados;
- 12.11.** Disponibilizar canais adequados para acionamento do suporte técnico, abertura e acompanhamento de chamados e solução de problemas, sem custos adicionais para a CONTRATANTE;
- 12.12.** Assessorar e prestar as orientações necessárias à resolução de possíveis problemas ou bloqueios que possam ocorrer junto à Meta;
- 12.13.** Arcar com todos os custos das licenças, dos softwares, das autorizações e dos demais recursos necessários à adequada prestação dos serviços, sem qualquer cobrança adicional à CONTRATANTE;
- 12.14.** Desenvolver, customizar, disponibilizar e manter todas as integrações necessárias entre a solução objeto da contratação e os sistemas indicados pela CONTRATANTE, sob sua exclusiva responsabilidade técnica e operacional;
- 12.15.** Considerar, para fins de desenvolvimento e disponibilização das integrações, que o sistema de gestão atualmente utilizado pelo Município é o "IPM Sistemas";
- 12.16.** Realizar o desenvolvimento, a customização, a manutenção e o suporte das integrações sem repasse de custos, cobrança de taxas adicionais, faturamento por horas de desenvolvimento ou qualquer outro ônus financeiro adicional para a CONTRATANTE durante toda a vigência contratual;
- 12.17.** Providenciar a portabilidade de todas as linhas telefônicas atuais, observados os prazos e as condições estabelecidos no Termo de Referência;
- 12.18.** Prestar manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, promover a atualização tecnológica e assegurar o suporte técnico da solução durante toda a vigência do Contrato;
- 12.19.** Manter seus empregados, prepostos e representantes devidamente identificados, mediante uniforme ou crachá, quando realizarem atividades presenciais nas dependências da CONTRATANTE;
- 12.20.** Responsabilizar-se integralmente pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, sociais e demais obrigações decorrentes da relação com seus empregados, prepostos ou terceiros utilizados na execução do objeto;
- 12.21.** Arcar com todas as despesas necessárias à prestação dos serviços, incluindo transporte, alimentação, hospedagem, diárias, deslocamento de pessoal e demais custos operacionais, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE;
- 12.22.** Não veicular publicidade ou qualquer informação promocional acerca desta contratação sem prévia autorização da Administração Municipal;
- 12.23.** Não ceder ou transferir a execução dos serviços objeto da contratação, ressalvada a subcontratação parcial expressamente admitida no item 13 do Termo de Referência, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis;
- 12.24.** Guardar sigilo sobre todas as informações, documentos, dados e conhecimentos obtidos em decorrência da execução do Contrato;
- 12.25.** Disponibilizar mecanismos técnicos e administrativos que assegurem o cumprimento da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;
- 12.26.** Promover a adequada organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a assegurar sua execução eficiente e permitir o acompanhamento pelo gestor e pelo fiscal do Contrato;
- 12.27.** Responder pelo funcionamento, pela segurança e pela integridade do banco de dados armazenado no data center, bem como pela execução, integridade e recuperação das respectivas cópias de segurança, ressalvados os incidentes comprovadamente causados por usuários da CONTRATANTE;



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

12.28. Fornecer à CONTRATANTE, imediatamente em caso de extinção contratual e ao término da vigência do Contrato, cópia integral, atualizada e acessível do banco de dados, considerando que a base de dados, os arquivos e as informações produzidas são de propriedade da CONTRATANTE. A cópia deverá preservar a estrutura das informações e seus relacionamentos e ser acompanhada do respectivo dicionário de dados, diagrama, senhas ou métodos de acesso e demais elementos necessários à correta migração para outra solução;

12.29. Quando a execução dos serviços envolver atividade sujeita à responsabilidade técnica, apresentar, antes do início da respectiva atividade, a correspondente ART, RRT, TRT ou documento equivalente, emitido pelo conselho profissional competente, sem custos adicionais para a CONTRATANTE;

12.30. Cumprir, durante toda a execução do Contrato, as exigências legais relativas à reserva de cargos para pessoa com deficiência, reabilitado da Previdência Social e aprendiz, quando aplicáveis.

13. DA SUBCONTRATAÇÃO

13.1. A subcontratação somente poderá ser admitida de forma parcial, conforme disposto nos subitens:

13.2. É admitida a subcontratação única e exclusivamente do Data Center para hospedagem e/ou backup dos sistemas, nas seguintes condições:

13.2.1. Não exime a CONTRATADA de sua responsabilidade integral quanto à integridade, sigilo, disponibilidade, governança e segurança das informações da CONTRATANTE;

13.2.2. Deverá garantir compliance com a LGPD (Lei nº 13.709/2018) e demais normas sobre proteção de dados e segurança da informação, devendo o subcontratado aderir a práticas adequadas de tratamento de dados pessoais.

13.2.3. É de responsabilidade da CONTRATADA manter a continuidade dos serviços, mesmo em caso de falha, descontinuidade ou encerramento contratual com seu subcontratado;

13.2.4. Ficará a cargo da CONTRATADA quaisquer ônus de subcontratação, licenças, contratos, encargos, custos adicionais e operacionais, de modo que a CONTRATANTE mantenha vínculo unicamente com a CONTRATADA, diretamente, conforme especifica este instrumento.

13.3. JUSTIFICATIVA PARA A SUBCONTRATAÇÃO PARCIAL E RESTRITA

A admissão da subcontratação de forma exclusiva e parcial para a infraestrutura de Data Center (hospedagem e backup), conforme detalhado no item 13.2, é uma medida que alinha a eficiência tecnológica com a segurança jurídica do órgão, pelas razões a seguir:

a) Realidade do Mercado de Tecnologia (SaaS): No modelo de contratação de software como serviço em nuvem, as empresas desenvolvedoras de soluções de comunicação omnichannel utilizam, majoritariamente, infraestruturas especializadas para hospedar seus sistemas. Permitir essa subcontratação atrai os melhores fornecedores do mercado, ampliando a competitividade e garantindo que os dados do órgão fiquem guardados em servidores de altíssimo desempenho e resiliência;

b) Preservação da Responsabilidade Integral da Contratada: As exigências estabelecidas blindam a Administração Pública. Ao determinar que o ônus financeiro e a responsabilidade civil, técnica e penal permanecem integralmente com a licitante vencedora, o órgão garante que não haverá "jogo de empurra" em caso de falhas. O vínculo jurídico permanece único e direto com a contratada;

c) Segurança da Informação e Conformidade com a LGPD: A exigência de compliance com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) no Data Center subcontratado é indispensável. Tratando-se de um sistema de atendimento (com dados de usuários, logs de conversas de WhatsApp e gravações telefônicas), os servidores devem possuir políticas rígidas de sigilo, criptografia e redundância (backups), mitigando riscos de vazamento ou perda de informações institucionais;



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

d) Garantia de Continuidade do Serviço Público: A cláusula assegura que, mesmo se houver ruptura comercial ou falha técnica entre a contratada e o Data Center parceiro dela, a prestação do serviço ao órgão não poderá sofrer descontinuidade, impondo à contratada a obrigação de possuir planos de contingência imediatos.

14. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

14.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

15. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

15.1. Nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021, a execução do Contrato será acompanhada e fiscalizada por gestor e fiscal formalmente designados pela Administração, competindo-lhes acompanhar a execução dos serviços, registrar as ocorrências verificadas e adotar as providências necessárias à regularização de eventuais falhas ou irregularidade

15.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade decorrente da execução dos serviços, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios, não implicando corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes, nos termos do art. 120 da Lei nº 14.133/2021.

15.3. O gestor e o fiscal da contratação deverão registrar em instrumento próprio todas as ocorrências relacionadas à execução dos serviços, indicando as providências adotadas para a regularização das falhas eventualmente constatadas e comunicando à autoridade competente quando necessário.

15.4. O fiscal da contratação poderá ser auxiliado pelos órgãos de assessoramento jurídico e de controle interno da Administração Municipal, observado o disposto na legislação vigente.

15.5. A designação do gestor e do fiscal deverá observar o princípio da segregação de funções, vedando-se, sempre que possível, a acumulação de atribuições incompatíveis, especialmente com a função de Pregoeiro ou Agente de Contratação responsável pela condução do procedimento licitatório, conforme entendimento consolidado do Tribunal de Contas da União.

15.6. A designação do fiscal deverá levar em conta potenciais conflitos de interesse, que possam ameaçar a qualidade da atividade a ser desenvolvida. (Acórdão TCU 3083/2010 - Plenário).

15.7. A gestão do Contrato ficará sob a responsabilidade do Secretário Municipal de Administração, Sr. Ivo Paulo Hartmann, ou de quem vier a substituí-lo, enquanto a fiscalização da execução dos serviços ficará a cargo do Sr. Vinícius Mortele, Assessor em Gestão e Suporte em Tecnologia da Informação, ou de servidor que venha a ser formalmente designado pela Administração Municipal em sua substituição.

16. DO PAGAMENTO

16.1. O pagamento será realizado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura, após o ateste da efetiva execução do objeto pelo fiscal da contratação, mediante ordem bancária para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

16.2. Para fins de contagem do prazo de pagamento, considera-se recebida a Nota Fiscal ou Fatura na data de sua apresentação regular à Administração, desde que o objeto correspondente tenha sido devidamente atestado pelo fiscal da contratação.

16.3. A Nota Fiscal ou outro documento fiscal correlato deverá ser emitido de acordo com os dados constantes na Ordem de Serviço ou instrumento equivalente, possuir a mesma razão social e o mesmo CNPJ dos documentos



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

apresentados por ocasião da habilitação e conter o número do processo licitatório, a descrição do objeto executado e as retenções tributárias cabíveis.

16.4. A apresentação de documento fiscal em desacordo com as exigências estabelecidas impedirá o regular processamento do pagamento, sem que disso decorra direito a ressarcimento, atualização ou indenização.

16.5. A regularidade fiscal será verificada mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou pela apresentação da documentação prevista no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

16.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal, ausência de documento necessário ou qualquer circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até a adoção das medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento será reiniciado após a comprovação da regularização, sem qualquer ônus para a Administração.

16.7. Será considerada como data do pagamento o dia em que constar como emitida a respectiva ordem bancária.

16.8. Antes de cada pagamento, a Administração verificará, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais, a manutenção das condições de habilitação exigidas na licitação.

16.9. Constatada situação de irregularidade, será expedida notificação para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a empresa regularize sua situação ou apresente defesa, admitida a prorrogação do prazo uma única vez, por igual período, a critério da Administração.

16.10. Previamente à emissão da Nota de Empenho e a cada pagamento, a Administração verificará a existência de eventual impedimento de licitar e contratar, declaração de inidoneidade ou outra ocorrência que possa impedir a contratação ou o pagamento, nos termos da legislação aplicável.

16.11. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração comunicará a irregularidade aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal, informando também a existência de valores pendentes de pagamento, para adoção das providências cabíveis.

16.12. Persistindo a irregularidade, serão adotadas as medidas administrativas cabíveis, inclusive a extinção da contratação, quando for o caso, mediante decisão fundamentada e assegurados o contraditório e a ampla defesa.

16.13. Os valores correspondentes ao objeto efetivamente executado e devidamente recebido serão pagos enquanto não houver decisão administrativa definitiva acerca da extinção da contratação.

16.14. A irregularidade fiscal, por si só, não autoriza a retenção do pagamento referente ao objeto regularmente executado, sem prejuízo da adoção das providências administrativas e da aplicação das sanções cabíveis.

16.15. Quando do pagamento, serão efetuadas as retenções tributárias previstas na legislação aplicável.

16.16. A empresa regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, não sofrerá retenção quanto aos impostos e às contribuições abrangidos por aquele regime, ficando o tratamento tributário favorecido condicionado à apresentação de documento oficial que comprove essa condição.

17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, o licitante, o adjudicatário ou a CONTRATADA que, conforme o caso:

- a) Der causa à inexecução parcial da contratação;
- b) Der causa à inexecução parcial da contratação que provoque grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) Der causa à inexecução total da contratação;
- d) Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- e) Não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- f) Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- g) Ensejar o retardamento da implantação, da disponibilização ou da execução do objeto da licitação sem motivo justificado;



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

- h) Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução da contratação;
- i) Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução da contratação;
- j) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- k) Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- l) Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

17.2. O licitante, o adjudicatário ou a CONTRATADA que cometer qualquer das infrações discriminadas no item anterior ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- a) Advertência, quando der causa à inexecução parcial da contratação e não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- b) Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor do contrato, conforme a natureza e a gravidade da infração;
- c) Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as infrações previstas nas alíneas “b” a “g” do item 17.1, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, pelo prazo máximo de 3 (três) anos;
- d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, quando praticadas as infrações previstas nas alíneas “h” a “l” do item 17.1, bem como nas alíneas “b” a “g” do mesmo item que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

17.3. Na ocorrência de atraso injustificado na celebração do contrato ou instrumento equivalente, no início da implantação, na disponibilização da solução, na realização da portabilidade, no início da execução dos serviços ou no cumprimento de outra obrigação com prazo determinado, bem como nos casos de inexecução total da contratação, as multas observarão os seguintes parâmetros:

- a) Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da obrigação em atraso, por dia de mora, até o limite de 5% (cinco por cento), sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação e da aplicação das demais sanções cabíveis;
- b) Multa compensatória de 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total.

17.3.1. O descumprimento injustificado dos níveis mínimos de disponibilidade, dos prazos de atendimento e resolução dos chamados, da manutenção das rotas de saída redundantes ou das demais condições técnicas estabelecidas neste Termo de Referência poderá caracterizar inexecução parcial ou inexecução parcial grave, conforme a extensão, a duração, a recorrência e os prejuízos decorrentes da falha, sem prejuízo da obrigação de restabelecimento e correção dos serviços.

17.4. A penalidade de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções previstas neste capítulo.

17.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas será realizada mediante processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao responsável, observando-se os procedimentos previstos na Lei nº 14.133/2021 e na legislação municipal aplicável.

17.6. As multas devidas e os prejuízos causados à CONTRATANTE poderão ser deduzidos dos valores a serem pagos, recolhidos em favor do Município de Treze Tílias, descontados da garantia contratual, quando houver, ou, ainda, inscritos em Dívida Ativa e cobrados judicialmente.

17.7. Caso o valor da multa e das indenizações devidas não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do responsável, o Município de Treze Tílias poderá cobrar o valor remanescente administrativa ou judicialmente, sem prejuízo da reparação integral do dano.

17.8. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a natureza e a gravidade da infração, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes ou atenuantes, os danos causados à Administração e a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, quando aplicável, observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

17.9. Quando a infração administrativa também for tipificada como ato lesivo à Administração Pública, nos termos da Lei nº 12.846/2013, a apuração e o julgamento serão realizados conjuntamente, nos mesmos autos,



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei, conforme dispõe o art. 159 da Lei nº 14.133/2021.

17.10. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas atos lesivos à Administração Pública, nos termos da Lei nº 12.846/2013, seguirão o procedimento estabelecido na Lei nº 14.133/2021 e na legislação municipal aplicável.

17.11. O processamento do Processo Administrativo de Responsabilização – PAR não interfere no regular prosseguimento dos processos administrativos específicos destinados à apuração dos danos e prejuízos causados à Administração Pública por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

17.12. As penalidades aplicadas serão publicadas no Diário Oficial dos Municípios – DOM e, quando exigido pela legislação, informadas e mantidas atualizadas no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da aplicação da sanção.

17.13. Da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar caberá recurso, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação. Da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar caberá pedido de reconsideração, no mesmo prazo, sendo assegurado efeito suspensivo até a decisão final da autoridade competente.

18. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

18.1. O custo estimado da contratação é de R\$ 125.203,20 (cento e vinte e cinco mil, duzentos e três reais e vinte centavos).

18.2. O orçamento estimado foi elaborado em observância ao art. 23 da Lei Federal nº 14.133/2021 e ao art. 20, §§ 2º e 3º, do Decreto Municipal nº 3.038/2024. Para a realização da pesquisa de preços, foram solicitados orçamentos a fornecedores especializados na prestação de serviços de telefonia IP, PABX em nuvem, comunicação multicanal e soluções integradas de atendimento, tendo sido obtidas três propostas comerciais.

18.3. As propostas foram elaboradas com base nas especificações, nos quantitativos e nas condições estabelecidas para a contratação, contemplando as licenças de uso das plataformas, os ramais IP, os aparelhos telefônicos, a portabilidade das linhas existentes, os serviços de telefonia, o WhatsApp Business API, o chat interno, os módulos de gestão, a implantação, a configuração, o treinamento e o suporte técnico.

18.4. O objeto possui natureza integrada, uma vez que os diferentes serviços, licenças, equipamentos e módulos deverão operar de forma conjunta e compatível, sob responsabilidade de uma única contratada. Essa característica dificulta a utilização isolada de preços unitários provenientes de soluções distintas, pois a composição de valores de diferentes fornecedores poderia resultar em uma estimativa que não correspondesse a uma solução completa efetivamente oferecida no mercado.

18.5. Dessa forma, a análise dos preços considerou o valor global de cada proposta, em consonância com o critério de julgamento de menor preço global estabelecido para a licitação, preservando a coerência entre os valores unitários, a integração da solução e o custo total apresentado por cada fornecedor.

18.6. Durante a análise crítica das propostas, foi identificada inconsistência aritmética no valor global declarado por um dos fornecedores, uma vez que o total informado não correspondia à multiplicação dos valores mensais pelos respectivos quantitativos nem à soma dos valores totais dos itens. Para fins de comparação, o valor foi recalculado com base nos preços unitários e quantitativos constantes da própria proposta, resultando no montante global correto de R\$ 142.421,60 (cento e quarenta e dois mil, quatrocentos e vinte e um reais e sessenta centavos), conforme demonstrado no Mapa de Preços e na respectiva memória de cálculo.

18.7. Após a conferência e a correção aritmética dos valores apresentados, as propostas válidas totalizaram R\$ 125.203,20, R\$ 142.421,60 e R\$ 154.110,80, conforme registrado no Mapa de Preços.

18.8. Para a definição do valor estimado da contratação, adotou-se a proposta de menor valor global válido, devidamente identificada no Mapa de Preços e na respectiva memória de cálculo, no montante de R\$ 125.203,20 (cento e vinte e cinco mil, duzentos e três reais e vinte centavos).



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

18.9. A adoção do menor valor global válido mostra-se compatível com a forma de julgamento da licitação e com a natureza integrada da solução, além de evitar o superdimensionamento da estimativa e assegurar parâmetro de preço correspondente a uma proposta completa, efetivamente apresentada por empresa atuante no mercado.

18.10. Os preços unitários de referência correspondem aos valores constantes da proposta adotada, preservando-se a coerência de sua composição global. O valor estimado de cada item foi obtido mediante a multiplicação do respectivo preço unitário pela quantidade prevista, sendo o valor global resultante da soma dos valores totais de todos os itens.

18.11. Dessa forma, considera-se que os valores de referência definidos refletem adequadamente os preços praticados no mercado e oferecem suporte suficiente ao planejamento da contratação, preservando a competitividade do certame, a exequibilidade das propostas e a utilização eficiente dos recursos públicos.

19. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

19.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta das dotações orçamentárias abaixo relacionadas, consignadas no orçamento vigente, sem prejuízo da utilização de outras dotações legalmente disponíveis e compatíveis com o objeto.

71 - 18.001.0004.0123.0003.2003.33390394700000000000.150070000000

45 - 06.002.0012.0361.0007.2446.33390394700000000000.150010010000

185 - 04.001.0010.0301.0063.2030.33390394700000000000.150010020000

20. DO GERENCIAMENTO DE RISCOS

20.1. Em atendimento às disposições da Lei Federal nº 14.133/2021 e do Decreto Municipal nº 3.038/2024, foram identificados os principais riscos inerentes à presente contratação, bem como as respectivas medidas de prevenção e mitigação, conforme quadro a seguir:

Risco identificado	Probabilidade	Impacto	Medidas preventivas/mitigação
Atraso na implantação, configuração, parametrização ou disponibilização das soluções, comprometendo o início da execução dos serviços.	Média	Alto	Definição de prazo e cronograma de implantação; emissão tempestiva da Ordem de Serviço; acompanhamento das etapas pela fiscalização; realização de testes; notificação para regularização; e aplicação das sanções cabíveis.
Falhas ou atrasos na portabilidade das linhas telefônicas existentes, com risco de interrupção dos serviços ou perda temporária da comunicação.	Baixa	Alto	Planejamento prévio da migração; definição da janela de portabilidade em conjunto com a CONTRATANTE; realização do procedimento fora do horário de expediente; manutenção do serviço atual até a conclusão da migração; realização de testes de funcionamento; e acompanhamento pela fiscalização.
Fornecimento de plataformas, licenças, módulos, aparelhos telefônicos ou funcionalidades em desacordo com as especificações técnicas e os quantitativos estabelecidos.	Média	Alto	Conferência da solução e dos equipamentos pela fiscalização; realização de testes de funcionamento e compatibilidade; exigência de observância integral às especificações; rejeição dos itens em desconformidade; e obrigação de correção ou substituição pela CONTRATADA, sem custos adicionais.
Indisponibilidade, instabilidade ou interrupção da plataforma de telefonia, dos ramais, do sistema	Média	Alto	Exigência de disponibilidade mínima conforme o SLA; hospedagem em infraestrutura adequada; monitoramento contínuo; manutenção preventiva e corretiva; abertura e



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

Risco identificado	Probabilidade	Impacto	Medidas preventivas/mitigação
multicanal ou dos demais módulos contratados.			acompanhamento de chamados; restabelecimento nos prazos estabelecidos; e aplicação das sanções cabíveis.
Falhas na qualidade das chamadas, congestionamento dos canais ou insuficiência da capacidade de atendimento simultâneo.	Média	Alto	Dimensionamento adequado dos canais; realização de testes de qualidade; monitoramento do tráfego; disponibilização de suporte técnico; correção das configurações; e observância da quantidade mínima de canais simultâneos estabelecida no Termo de Referência.
Falha ou indisponibilidade das rotas de saída, comprometendo a realização das chamadas telefônicas.	Baixa	Alto	Manutenção de, no mínimo, 2 (duas) rotas de saída independentes e simultâneas; comprovação documental antes do início da execução; monitoramento das rotas; redirecionamento automático do tráfego; e regularização imediata de eventual indisponibilidade.
Ausência ou demora no atendimento dos chamados de suporte técnico e na solução das falhas identificadas.	Média	Alto	Disponibilização de canais permanentes para abertura de chamados; definição de prazos de atendimento conforme o nível de criticidade; registro e acompanhamento das ocorrências pela fiscalização; escalonamento dos chamados não solucionados; notificação da CONTRATADA; e aplicação das sanções cabíveis.
Perda, corrupção ou indisponibilidade de dados, históricos, registros de atendimento, gravações ou configurações da plataforma.	Baixa	Alto	Realização de backups diários com a retenção mínima estabelecida; armazenamento em infraestrutura adequada; testes periódicos de restauração; monitoramento da integridade das cópias de segurança; adoção de mecanismos de redundância; e disponibilização dos dados à CONTRATANTE quando solicitado.
Acesso não autorizado, vazamento de dados pessoais ou incidente de segurança da informação.	Baixa	Alto	Controle de acesso por usuário e perfil; registro de logs; utilização de conexões seguras; adoção de medidas técnicas e administrativas de segurança; observância da LGPD; comunicação imediata de incidentes à CONTRATANTE; e adoção das providências necessárias à contenção e reparação dos danos.
Bloqueio, suspensão ou restrição das contas utilizadas na plataforma WhatsApp Business pela Meta, comprometendo os canais de atendimento.	Média	Alto	Observância das políticas e regras da Meta; configuração adequada das contas; monitoramento preventivo; orientação aos usuários; disponibilização de suporte especializado; adoção imediata dos procedimentos de regularização; e manutenção dos demais canais de comunicação enquanto perdurar a indisponibilidade.
Falhas nas integrações entre a plataforma contratada e os sistemas utilizados pelo Município, inclusive o sistema IPM.	Média	Alto	Levantamento prévio dos requisitos de integração; realização de testes de compatibilidade e funcionamento; definição das responsabilidades técnicas; acompanhamento conjunto pelas partes; correção das inconsistências identificadas; e validação das integrações antes da entrada em produção.
Defeitos, incompatibilidade ou indisponibilidade dos aparelhos telefônicos e demais equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA.	Média	Médio	Fornecimento de equipamentos compatíveis com as especificações; realização de testes antes da ativação; manutenção preventiva e corretiva; disponibilização de suporte técnico; e substituição dos equipamentos defeituosos ou incompatíveis, sem custos adicionais para a CONTRATANTE.



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

Risco identificado	Probabilidade	Impacto	Medidas preventivas/mitigação
Capacitação insuficiente dos servidores para utilização das funcionalidades disponibilizadas.	Média	Médio	Realização de treinamento inicial; disponibilização de materiais, manuais e tutoriais atualizados; suporte aos usuários; realização de capacitações complementares quando necessárias; e acompanhamento da utilização da plataforma durante a implantação.
Falha, descontinuidade ou encerramento da relação entre a CONTRATADA e o Data Center subcontratado, com possível interrupção da plataforma.	Baixa	Alto	Manutenção da responsabilidade integral da CONTRATADA; exigência de infraestrutura adequada e localizada em território nacional; adoção de plano de contingência; realização de backups; migração para infraestrutura alternativa quando necessária; e manutenção da continuidade dos serviços sem custos adicionais.
Perda, suspensão ou irregularidade das licenças, autorizações ou registros profissionais e regulatórios exigidos para a execução do objeto.	Baixa	Alto	Verificação da validade das licenças SCM e STFC, dos registros profissionais e das demais autorizações exigidas; obrigação de manutenção das condições de habilitação durante toda a vigência; notificação para regularização; e aplicação das medidas e sanções cabíveis.
Dificuldade de acesso, exportação ou migração dos dados após o encerramento da contratação.	Baixa	Alto	Exigência de disponibilização integral dos dados pertencentes à CONTRATANTE em formato estruturado e acessível; realização de backup antes do encerramento; acompanhamento da migração pela fiscalização; definição prévia do procedimento de transição; e vedação à retenção indevida das informações.
Descumprimento das obrigações, dos níveis de serviço, dos prazos ou das demais condições previstas no Contrato.	Baixa	Alto	Fiscalização contínua; registro das ocorrências; acompanhamento dos indicadores de disponibilidade e suporte; notificação para regularização; manutenção das condições de habilitação; e aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021, no Edital e no Contrato.

20.2. Os riscos identificados serão acompanhados durante toda a vigência do Contrato, podendo a Administração revisar, complementar ou adotar novas medidas de gerenciamento sempre que verificar alteração nas condições da contratação ou a ocorrência de fatos supervenientes.

Treze Tílias, 22 de setembro de 2026

IVO PAULO
HARTMANN:22112413
953

Assinado de forma digital por IVO
PAULO HARTMANN:22112413953
Dados: 2026.09.23 13:58:57 -03'00'

IVO PAULO HARTMANN
Secretário de Administração

VINÍCIUS MORTELE
Assessor em Gestão e Suporte em Tecnologia da Informação

Documento assinado digitalmente



VINÍCIUS MOTERLE
Data: 25/09/2026 07:11:41-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Três Tílias

Apêndice I - Especificações Técnicas do Lote

1. PLATAFORMA MULTICANAL CENTRALIZADA (EM NUVEM)

1.1 Caracteriza-se por agregar o gerenciamento entre os diferentes serviços e canais digitais de comunicação.

Compõe o sistema:

1.2 Licença de uso da plataforma centralizada, gestão e administração, com 03 (três) usuários Admin, incluindo:

1.2.1 70 (setenta) ramais IP em PABX em nuvem da CONTRATADA;

1.2.2 Portabilidade de 22 (vinte e duas) linhas telefônicas existentes com minutos ilimitados em ligações para telefones fixo e móvel Brasil;

1.2.3 200 (duzentos) usuários de WhatsApp Business API, com Chatbot e gestão de filas de atendimento por múltiplos operadores. 5 (cinco) ativações/registro de contas junto à Meta e franquia de 25.000 (vinte e cinco mil) interações ativas mensais e 37 (trinta e sete) ativações/registro de contas de WhatsApp Business QR Code com mensagens ilimitadas;

1.2.4 200 (duzentos) usuários do Chat interno;

1.2.5 Pacotes adicionais de 1.000 atendimentos utilitário quando excedido os 25.000 (vinte e cinco mil) atendimentos mensais Whatsapp Business API;

1.2.6 Módulo de Gestão Helpdesk;

1.2.7 Módulo de Gestão de Tarefas;

1.3 Implantação, configuração e treinamento.

1.4 REQUISITOS TÉCNICOS GERAIS

1.4.1 *Deverá dispor, em uma única interface de acesso, Painel de Gestão de PABX, WhatsApp, Webchat (Comunicador interno instantâneo), Gestão Helpdesk e Gestão de Tarefas;

1.4.2 *Integração também com Messenger e Telegram;

1.4.3 *Providenciar a portabilidade de todas as linhas atuais em até no máximo 05 (cinco) dias após a assinatura do contrato;

1.4.4 *Todos os equipamentos, software, hospedagem, segurança, infraestrutura e suporte necessários para garantir a disponibilização contínua e qualidade da prestação dos serviços são de total responsabilidade da CONTRATADA;

1.4.5 *A solução fornecida deverá possuir capacidade tecnológica de integração por meio de APIs ou Webservices com os sistemas utilizados (IPM Sistemas) e/ou indicados pela Contratante;



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

- 1.4.6 *Estão inclusos no escopo da contratação todos os desenvolvimentos, configurações, testes, homologações e manutenções de rotinas de integração necessários para o pleno funcionamento da solução, independentemente da quantidade de canais ou sistemas a serem conectados;
- 1.4.7 *Deverá disponibilizar, no mínimo, capacidade de gestão de 100 (cem) contas de ramais SIP integrada;
- 1.4.8 *Deverá disponibilizar, no mínimo, capacidade de gestão de 50 (cinquenta) troncos SIP;
- 1.4.9 *Deverá possibilitar a configuração de, no mínimo, 5 (cinco) URAs digitais personalizadas, com suporte a canais de entrada, tanto digitais quanto analógicos. Cada URA poderá contar com até cinco níveis hierárquicos de atendimento, permitindo integração com os diversos departamentos da organização;
- 1.4.10 *Perfis de Permissão: a plataforma deverá possibilitar a criação de diferentes perfis de usuário, definindo os níveis de acesso conforme as respectivas funções. Dessa forma, será possível segmentar os acessos em perfis como Administrador, Atendente, Operador, entre outros, conforme a necessidade e atribuições de cada usuário;
- 1.4.11 *O 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, criação de fluxos, definição de feriados, criação e edição de ramais, e demais configurações;
- 1.4.12 *Acesso do operador autorizado à plataforma será por meio de senha exclusiva, com possibilidade de recuperação de credenciais;
- 1.4.13 Possibilidade de interação com Inteligência Artificial (I.A.) para orientações diversas com base nas informações contidas na Carta de Serviço do Poder Público Municipal;
- 1.4.14 *LGPD e Segurança da Informação: a plataforma deverá garantir a restrição de acesso às informações a não autorizados, permitindo que cada usuário visualize apenas os atendimentos de sua responsabilidade, de acordo com o perfil de acesso configurado e atribuído. Deverá contar com, no mínimo, os seguintes recursos:
- 1.4.14.1 *Histórico de Atendimento: registro completo e rastreável de todas as interações realizadas entre o munícipe e os colaboradores, garantindo transparência e continuidade nos atendimentos;
- 1.4.14.2 *Gerenciamento de Documentos Digitais – Armazenamento seguro de arquivos, com controle de acesso e rastreabilidade, respeitando as diretrizes legais sobre o tratamento de dados pessoais.
- 1.4.15 *O acesso ao sistema deverá ser protegido por login e senha composta, obrigatoriamente, por letras maiúsculas e minúsculas, caracteres especiais e números, com, no mínimo, de 08 caracteres;
- 1.4.16 *Backup e armazenamento: o sistema deverá ser capaz de realizar backups de informações essenciais, como dados de autenticação, registros de chamadas, mensagens de URA, configurações dos ramais, configurações de rede, atendimentos automáticos, mensagens do WhatsApp e do mensageiro interno, com periodicidade diária e retenção mínima de 356 dias (um ano);



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

1.4.17 *Oferecer suporte a uma interface multilíngue, com, no mínimo, os idiomas Português (Brasil), Inglês e Alemão;

1.4.18 *Permitir anexar arquivo de imagens, vídeos, documentos, áudio.

1.5 PABX VIRTUAL

1.5.1 *Agregar e conectar todos os ramais das secretarias, permitindo chamada de voz sem custos;

1.5.2 *Unificar e administrar o fluxo de chamadas realizadas e recebidas pelo Ente CONTRATANTE de telefonia;

1.5.3 *Possibilitar a realização de videochamadas;

1.5.4 *Possibilitar a gravação de ligações em todos os ramais, com retenção mínima de 356 dias (um ano);

1.5.5 *Assegurar a proteção de dados e criptografia nas chamadas entre ramais;

1.5.6 *Possibilitar flexibilidade para crescimento da demanda por novos ramais e chamadas no município;

1.5.7 *Registro de usuário vinculado aos respectivos ramais;

1.5.8 *Armazenamento de registros detalhados de chamadas (CDRs - Call Detail Records);

1.5.9 *Qualquer função de roteamento de chamadas deve ser automática e transparente ao usuário;

1.5.10 *Utilização de Operadora IP com simples cadastro da conta SIP ou IAX;

1.5.11 *Possibilitar o uso de rotas analógicas ou digitais, assim como possibilitar a escolha de rota alternativa caso a principal esteja congestionada;

1.5.12 *Suporte a servidor STUN;

1.5.13 *Buffer de Jitter;

1.5.14 *Suporte a NAT;

1.5.15 *Negociação de Codecs de voz e vídeo, suportando no mínimo os padrões de mercado aLaw, uLaw, G.729AB, h263 e h264;

1.5.16 Facilidades dos Ramais:

1.5.16.1 *Interligação automática entre ramais;

1.5.16.2 *Transferência nas chamadas de entrada e saída;

1.5.16.3 *Captura de chamadas, acessível a todos os ramais pertencentes a um mesmo grupo de captura.

1.5.17 *O sistema de gerenciamento deverá ser acessível via Web, possibilitando seu acesso de computadores e dispositivos móveis através de qualquer navegador;

1.5.18 Ligações para fixo e móvel deverão enviar o número principal da Prefeitura e/ou Secretarias;

1.5.19 *Os aparelhos de telefone IP e SoftPhone deverão ser registrados no sistema por meio de identificação SIP (SIP username), Auth ID e/ou senha (opcional), garantindo a autenticação segura e o controle de acesso;



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

1.5.20 *Deverá permitir a identificação de chamadas (CallerID ou Bina), ser capaz de identificar números de 10 dígitos, incluindo o código de área (CN + Número), para facilitar o roteamento e identificação das chamadas;

1.5.21 *Disponibilizar dashboard para o monitoramento das operações de telefonia, permitindo a visualização, no mínimo, das seguintes informações:

1.5.21.1 Total de chamadas;

1.5.21.2 *Status do serviço de telefonia;

1.5.21.3 *Status dos ramais;

1.5.21.4 Chamadas do dia, incluindo atendidas, recebidas, efetuadas, perdidas, em espera, taxa de abandono, tempo médio de espera e tempo médio de atendimento;

1.5.21.5 Relatório de chamadas perdidas.

1.5.22 Permitir o download em iOS e Android, possibilitando o acesso aos registros de atendimentos e principais funções disponíveis;

1.5.23 *Gerar relatórios detalhados e oferecer auditoria sobre o uso dos serviços telefônicos;

1.5.24 Emissão de relatórios de faturamento individualizados por usuário/ramal.

1.6 PORTABILIDADE DAS LINHAS TELEFÔNICAS EXISTENTES

1.6.1 O Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) compreende:

1.6.1.1 *Portabilidade e fornecimento de 70 ramais DDR com, no mínimo, 30 canais simultâneos existentes atualmente da CONTRATANTE, com tráfego de saída para ligações locais, longa distância e móvel para todo o território nacional;

1.6.1.2 *Contempla minutos ilimitados em ligações para telefones fixo e móvel Brasil;

1.6.1.3 *A CONTRATADA deverá realizar todos os procedimentos junto aos órgãos competentes, de acordo com as normas definidas pela ANATEL. Nesse caso, a data e horário para a migração das linhas (janela de portabilidade) deverá ser previamente acordada com a CONTRATANTE e realizado fora de seu horário de expediente, de forma a minimizar o risco e o tempo de indisponibilidade do serviço;

1.6.2 *A CONTRATADA deverá utilizar produtos certificados e ou homologados pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), e as boas práticas conforme normas legais, quando for o caso, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE pois constituem insumos inerentes à prestação do serviço.

1.7 AUTOMAÇÃO DE ATENDIMENTOS E MENSAGENS EM PLATAFORMA WHATSAPP BUSINESS

1.7.1 A solução CONTRATADA deverá dispor:

1.7.1.1 *Plataforma de atendimento WhatsApp no formato Business API e WhatsApp Business QR Code;



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Três Tílias

- 1.7.1.2 *Franquia de 25.000 (vinte e cinco mil) atendimentos mensais sendo estimado: 20% (vinte por cento) do tipo marketing, 80% (oitenta por cento) do tipo utilitário;
- 1.7.1.3 *Acesso através de número(s) oficial(is) do WhatsApp, a ser disponibilizado pela CONTRATADA;
- 1.7.1.4 *A CONTRATANTE declara que a conta da API oficial do WhatsApp Business será criada em seu próprio nome, utilizando seu(s) número(s) de telefone(s) corporativo e Gerenciador de Negócios Meta (Business Manager). A CONTRATADA será responsável apenas pela gestão técnica e operacional da referida conta;
- 1.7.1.5 *Robô (Chatbot) com capacidade de envio de mensagens automáticas personalizadas e árvore de decisão configurável;
- 1.7.1.6 *Sistema de gestão de filas, com distribuição automática de atendimentos entre operadores humanos;
- 1.7.1.7 *Ser um canal de atendimento ativo e receptivo;
- 1.7.1.8 *Deverá permitir a personalização do atendimento em todos os canais de comunicação disponíveis;
- 1.7.1.9 *O fluxo de comunicação deverá possibilitar o gerenciamento e a triagem automática dos atendimentos, permitindo personalização;
- 1.7.1.10 *Permitir a gestão dos atendimentos por secretarias/setores e/ou individualmente por usuários;
- 1.7.1.11 *Deve ser possível configurar períodos específicos de atendimento, considerando o horário de funcionamento de cada departamento. Além disso, o sistema deverá permitir a definição de datas especiais, como feriados ou dias sem expediente, informando ao usuário a indisponibilidade de atendimento presencial naquele momento, bem como a data e horário previstos para o retorno;
- 1.7.1.12 *Contato reativo: permitir o recebimento de mensagens dos munícipes e assim iniciar o atendimento através do Chatbot, onde os agentes virtuais deverão encaminhar o atendimento para o setor selecionado;
- 1.7.1.13 *Contato Ativo: a funcionalidade deverá viabilizar a abertura de atendimentos por meio da API do WhatsApp Business, utilizando templates específicos para início da conversa;
- 1.7.1.14 Motivos de atendimento/Etiquetas: cada atendimento realizado por meio da plataforma deverá permitir a seleção de motivos e a aplicação de etiquetas, ambos previamente cadastrados no sistema. Essas informações serão utilizadas para gerar métricas, facilitando a identificação dos principais motivos de atendimento e aprimorando a organização por meio da categorização com etiquetas;
- 1.7.1.15 *Templates de Mensagem: deverá permitir a criação de mensagens pré-definidas, que possam ser enviadas durante o atendimento por meio de atalhos específicos, agilizando atendimento humano;
- 1.7.1.16 *Agentes Virtuais: deverá dispor de agentes virtuais responsáveis pela execução dos fluxos de comunicação. Cada canal poderá ser configurado com um agente virtual específico, capaz de operar seus próprios fluxos de atendimento de forma autônoma, através de configuração;



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

- 1.7.1.17 *Timeline: disponibilizar um histórico completo das interações realizadas entre o munícipe e o atendimento, permitindo a visualização de todas as conversas previamente realizadas;
- 1.7.1.18 Integração com E-mail: permitir o envio automático do histórico de cada atendimento finalizado para o endereço de e-mail cadastrado, para fins de registro e arquivamento;
- 1.7.1.19 *Departamento: possibilitar a organização dos processos por Secretaria ou Setor, permitindo que cada unidade seja vinculada a usuários específicos, segmentando os atendimentos conforme os temas ou responsabilidades de cada departamento;
- 1.7.1.20 *Envio de Arquivos: oferecer suporte ao envio de imagens, vídeos, documentos e áudios por meio de integrações com WhatsApp API;
- 1.7.1.21 *Protocolo: a cada atendimento realizado na plataforma, deverá ser gerado automaticamente um número de protocolo, que poderá ser utilizado para pesquisas e acompanhamento. O sistema deverá permitir a personalização do prefixo desse protocolo, conforme a padronização da CONTRATANTE;
- 1.7.1.22 *Possibilitar utilização por múltiplos operadores simultâneos;
- 1.7.1.23 Controle de tempo de atendimento, tempo de espera e satisfação do usuário;
- 1.7.1.24 Painel de controle com relatórios em tempo real, exportação de dados e histórico de atendimentos;
- 1.7.1.25 *Registro e armazenamento de conversas durante toda vigência contratual;
- 1.7.1.26 O layout do software deve ser customizado com o brasão da CONTRATANTE;

1.8 CHATBOT

- 1.8.1 *Dispor de Chatbot de autoatendimento receptivo com funcionamento 24 horas por dia /7 dias por semana /365 dias no ano;
- 1.8.2 *Permitir o gerenciamento dos menus de opção, com inserção de anexos no formato de imagens, documentos, áudios, contatos ou localização (latitude e longitude);
- 1.8.3 *Criação e gerenciamento de itens do menu;
- 1.8.4 *Permitir cadastro de mensagem de boas-vindas, que será enviada na primeira interação com o Chatbot;
- 1.8.5 Permissão para cadastramento de eventuais avisos de utilidade pública, após mensagem inicial de boas-vindas, com data de expiração da veiculação;
- 1.8.6 Permissão para cadastramento de mensagens personalizadas para envio ao final de uma sessão de atendimento;
- 1.8.7 Possuir comando para finalização do atendimento por parte do cidadão;
- 1.8.8 *Permitir configuração para que os itens do menu interajam com subitens;
- 1.8.9 Permitir uso de menu em lista ou botões para os menus;



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

- 1.8.10 Permitir ao menos 2 modelos de mensagens personalizadas para quando o bot não entender a mensagem do cidadão;
- 1.8.11 Possuir ao menos 2 mensagens de despedida configuráveis;
- 1.8.12 Possuir opção de finalização com ao menos as opções: envio de pesquisa, envio de links de divulgação, envio de imagens;
- 1.8.13 Permite interagir com o Chatbot e acessar informações que forem disponibilizados no menu de atendimento;
- 1.8.14 Permite ao cidadão participar de pesquisas e enquetes;
- 1.8.15 *Deverá contar com um sistema de organização automática da fila de atendimentos. Após a seleção de uma Secretaria/Setor pelo munícipe, o atendimento deverá ser direcionado para a fila de “aguardando atendimento”. Caso o munícipe possua a opção “Favorito” marcada em seu cadastro, o sistema deverá priorizar seu atendimento dentro dessa fila;
- 1.8.16 Possibilidade de vincular um atendente da plataforma a um número de WhatsApp externo, sem divulgar o número vinculado ao cidadão, registrando o conteúdo da sessão/conversa de ponta a ponta.
- 1.8.17 Grupos Temáticos:
- 1.8.17.1 *Permitir criar e configurar ilimitados grupos por assuntos diversos, seja de caráter aberto ou fechado para interações entre os participantes;
- 1.8.17.2 *Permitir disparo de mensagens com texto, imagem, links, áudio e arquivos para os grupos desejados;
- 1.8.17.3 Permitir edição de mensagens contendo fonte em negrito, itálico e emojis;
- 1.8.17.4 Permitir agendamento do envio do disparo;
- 1.8.17.5 Opção para criação e gerenciamento de comunidades e canais, para envio de avisos e conteúdo para vários grupos.
- 1.8.18 Enquetes e Pesquisas:
- 1.8.18.1 Permitir criação ilimitada de enquetes com personalização do tema, data de início e data de término;
- 1.8.18.2 Permitir cadastro ilimitado de perguntas, do tipo afirmativa (sim/não) ou tipo fechada (lista de opções);
- 1.8.18.3 *Pesquisa de Satisfação: ao término de cada atendimento, a plataforma deverá permitir o envio automático de uma pesquisa de satisfação, possibilitando a avaliação do atendimento prestado. Os resultados dessas avaliações deverão ser apresentados em formato gráfico, permitindo a análise de métricas por atendente e/ou por secretaria/setor;
- 1.8.18.4 *Permitir acesso a relatório de resultado das pesquisas e/ou enquetes, contendo indicadores das respostas, com gráficos.
- 1.8.19 Gráficos e Relatórios:



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

1.8.19.1 *Gráficos: a plataforma deverá disponibilizar dashboards para consulta e análise dos atendimentos realizados, permitindo utilizar filtros dos atendimentos com base em diversos critérios, facilitando o acompanhamento e a tomada de decisões, tais como:

1.8.19.1.1 *Atendimentos por atendentes;

1.8.19.1.2 *Atendimentos por Departamento;

1.8.19.1.3 *Atendimentos por município;

1.8.19.1.4 Visualização de 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;

1.8.19.1.5 *Atendimentos Gerais;

1.8.19.2 *Todos os dashboards deverão conter filtros de busca que facilitem a localização e análise das informações, bem como permitir a segmentação por datas, municípios, usuários, departamentos, motivos de atendimento, etiquetas, atendimentos encerrados por inatividade e avaliações de atendimento.

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

1.8.20 Atendimento ao Vivo:

1.8.20.1 *Permitir interações entre atendente-cidadão, podendo ser enviados fotos, vídeos, links e áudio, além de texto;

1.8.20.2 *Geração automática de número de protocolo de atendimento;

1.8.20.3 *Permitir que o atendimento seja encaminhando para uma fila de espera, por setor/secretaria;

1.8.20.4 Permitir personalização de mensagem de boas-vindas, com identificação automática do atendente;

1.8.20.5 *Permitir ao atendente o registro do nome do cidadão atendido;

1.8.20.6 Permitir visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro operador disponível;

1.8.20.7 Permitir utilização de mensagens pré-definidas;

1.8.20.8 *Permitir iniciar uma conversa ativa com o cidadão, por meio de envio da primeira mensagem, não apenas recebimento como contato passivo;

1.8.20.9 Alerta sonoro/visual indicativo de que há atendimentos em espera.

1.8.21 Cadastros:

1.8.21.1 *Cadastro de Municípios: deverá possibilitar o cadastro e edição manual de municípios, bem como a importação de arquivos no formato .csv contendo seus dados. A partir dessa importação, os registros deverão ser criados automaticamente no sistema;



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

1.8.21.2 Ter opção de cadastro de feriados, pontos facultativos com opção de cadastro de expediente diferenciado para o feriado;

1.8.21.3 *Permitir cadastro ilimitado de setores, com mensagem personalizada do setor e horário de expediente diferente, por departamento.

1.9 CHAT INTERNO

A solução CONTRATADA deverá incluir, no mínimo:

1.9.1 *Troca de mensagens instantâneas entre os servidores municipais;

1.9.2 *Criação de grupos de comunicação por setor, secretaria ou assunto específico;

1.9.3 *Histórico de mensagens, com capacidade de arquivamento e pesquisa;

1.9.4 *Alertas e notificações de novas mensagens;

1.9.5 Interface amigável e intuitiva, com aplicativos disponíveis para desktops e dispositivos móveis (Android e iOS);

1.9.6 *Suporte a chamadas de voz e vídeo para comunicação mais direta entre os servidores;

1.9.7 *Armazenamento de dados criptografado, com conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

1.9.8 Monitoramento e relatórios de desempenho, permitindo acompanhar o uso do sistema, incluindo tempo de resposta e frequência de uso;

1.10 MÓDULO GESTÃO HELPDESK

1.10.1 *O software deverá gerenciar solicitações de atendimento a múltiplos usuários, permitindo que as equipes monitorem, priorizem e resolvam as solicitações;

1.10.2 *Controle de acesso por perfil de usuário (ex. administrador, gestor, operador);

1.10.3 Deve possibilitar:

1.10.3.1 *Registro de chamados/atendimentos;

1.10.3.2 *Abertura de chamados por usuários internos e externos;

1.10.3.3 *Classificação por categoria;

1.10.3.4 *Definição de prioridade com base em impacto e urgência;

1.10.3.5 *Atribuição automática ou manual a operadores ou grupos;

1.10.3.6 *Status do chamado (aberto, em atendimento, aguardando, resolvido);

1.10.3.7 *Visualização segmentada entre “Meus Chamados” e “Todos os Chamados”;

1.10.3.8 *Busca e filtros por título, status, prioridade e período;

1.10.3.9 *Registro de interações e histórico completo;



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

1.10.3.10 *Anexação de arquivos;

1.10.3.11 Possibilitar encerramento com aceite do solicitante;

1.10.3.12 Possibilitar reabertura de atendimentos.

1.10.4 *Criação de atendimentos vinculados diretamente às conversas oriundas do canal WhatsApp, permitindo a abertura automática ou manual a partir de interações com o usuário, garantindo a rastreabilidade integral desde sua origem;

1.10.5 *Associação do chamado ao histórico completo da conversa do WhatsApp, possibilitando consulta contextual durante todo o ciclo de vida do atendimento;

1.10.6 *Configuração de mensagens automáticas personalizadas para eventos do chamado (criação, alteração de status, atribuição e resolução), com suporte a variáveis dinâmicas;

1.10.7 *Oferecer dashboard que possibilite visualizar status e andamento dos atendimentos;

1.10.8 Disponibilizar interface responsiva compatível com dispositivos móveis;

1.10.9 Permitir que o plano de fundo da tela de login e a logomarca possam ser personalizados;

1.10.10 *Registro de logs auditáveis de todas as operações realizadas.

1.11 MÓDULO GESTÃO DE TAREFAS

1.11.1 Requisitos Gerais do Módulo:

1.11.1.1 *Interface intuitiva e acessível;

1.11.1.2 *Controle de permissões por perfil de usuário;

1.11.1.3 *Registro de auditoria completo (logs);

1.11.1.4 Geração de relatórios;

1.11.1.5 *Integração com demais módulos da plataforma, especialmente pelo canal de atendimento no WhatsApp.

1.11.2 Funcionalidades:

1.11.2.1 *Criação de tarefas com definição de nome, tipo, responsável, prioridade, prazo (data e hora) e descrição;

1.11.2.2 Associação de informações adicionais obrigatórias ou opcionais, com campos customizáveis;

1.11.2.3 *Visualização centralizada de tarefas em “Minhas Tarefas” e “Todas as Tarefas”;

1.11.2.4 *Controle de status das tarefas (pendente, em andamento, concluída);

1.11.2.5 Inclusão de comentários e histórico de interações;

1.11.2.6 *Funcionalidades de edição, conclusão e exclusão de tarefas;

1.11.2.7 Filtros por período, status e tipo de tarefa;

1.11.2.8 Exibição de tempo restante para cumprimento dos prazos;



Estado de Santa Catarina

Prefeitura Municipal de Treze Tílias

1.11.2.9 Cadastro e gerenciamento de tipos de tarefas customizáveis.

1.11.3 Automação de Tarefas:

1.11.3.1 *Criação de fluxos automatizados vinculados a eventos do sistema, tais como: início de atendimento, encerramento de atendimento ou acesso à plataforma;

1.11.3.2 *Parametrização de tipo de tarefa, departamento, prioridade e prazo automático (em minutos);

1.11.3.3 Inclusão de instruções e campos adicionais obrigatórios;

1.11.3.4 *Gerenciamento das automações com opções de edição, exclusão e busca;

1.11.3.5 *Execução automática das tarefas conforme regras previamente definidas;

1.11.3.6 Permitir que o plano de fundo da tela de login e a logomarca possam ser personalizados.