



## EDITAL

O **MUNICÍPIO DE SÃO LOURENÇO DO OESTE**, Estado de Santa Catarina, por intermédio do seu Pregoeiro, designado pela Portaria nº 1.141/2025, comunica aos interessados que está promovendo o **Processo Licitatório de nº 76/2026, na Modalidade Pregão, na forma Eletrônica nº 35/2026, pelo critério de julgamento MENOR PREÇO POR LOTE**, nos termos da Lei Federal nº 14.133 de 1º de abril de 2021, Decreto Municipal nº 7.986 de 24 de março de 2023, Lei nº 123/06 e demais legislação vigente e pertinente à matéria, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio de sistema eletrônico que promove a comunicação pela INTERNET, mediante condições de segurança, utilizando-se, para tanto, os recursos da criptografia e autenticação em todas as suas fases.

Os trabalhos serão conduzidos por servidor designado, denominado Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos diretamente para a página eletrônica [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br). O servidor terá, dentre outras, as seguintes atribuições: coordenar o processo licitatório; receber, examinar e decidir as impugnações e consultas ao Edital, apoiado pelo setor responsável pela sua elaboração; conduzir a sessão pública na internet; verificar a conformidade da proposta com os requisitos estabelecidos neste Edital; dirigir a etapa de lances; verificar e julgar as condições de habilitação; receber, examinar e decidir os recursos, encaminhando à autoridade competente quando mantiver sua decisão; indicar o vencedor do certame; conduzir os trabalhos da equipe de apoio; e encaminhar o processo devidamente instruído ao Prefeito Municipal para adjudicação e homologação.

Proposta e Habilitação deverão ser registradas até às **07h44min do dia 9/6/2026 no seguinte endereço eletrônico [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br), iniciando-se a sessão pública às 07h45min do mesmo dia e local.**

O Edital estará disponível gratuitamente na página <http://www.saolourenco.sc.gov.br/editais> e no endereço eletrônico [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br). Maiores informações: no Centro Administrativo Municipal, situado na Rua Duque de Caxias, 789, São Lourenço do Oeste - SC, CEP 89.990-000, pelo telefone (49) 3344-8502 / 8588 / 8564.

### 1. DO OBJETO.

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para **“LOCAÇÃO MENSAL DE USO DE SOFTWARE INTEGRADO À INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (I.A.), DE FORMA PASSIVA, COM A AUTOMAÇÃO DE MENSAGENS VIA WHATSAPP COM API OFICIAL”**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será dividida em lotes, conforme tabela constante do Termo de Referência, facultando-se ao licitante a participação em quantos lotes forem de seu interesse.

1.3. **O critério de julgamento adotado será o menor preço POR LOTE**, considerado o menor dispêndio para a Administração, nos termos do art. 34 da Lei nº 14.133/2021, e observadas às exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.



## 2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS.

2.1. As despesas decorrentes da execução do contrato ou instrumento equivalente relativo ao presente Edital serão custeadas através de recursos financeiros de origem própria, por conta do orçamento do exercício financeiro de 2026.

## 3. DO CREDENCIAMENTO.

3.1. O Pregão é o nível básico do registro cadastral no **PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS** que permite a participação dos interessados na modalidade LICITATÓRIA PREGÃO, em sua FORMA ELETRÔNICA.

3.2. O cadastro deverá ser feito no Portal de Compras Públicas, no sítio [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br);

3.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a esta licitação.

3.4. O licitante responsabilizar-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.5. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no **PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS** e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.5.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

## 4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.

4.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com **Credenciamento regular no PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS**.

4.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 34 da Lei nº 11.488/2007, para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123/2006 e no artigo 4º da Lei nº 14.133/2021.

4.3. Não poderão participar desta licitação os interessados:

4.3.1. Proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

4.3.2. Que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);



**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026  
MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026**

- 4.3.3. Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
- 4.3.4. Que se enquadrem nas vedações previstas nos artigos 9º e 14 da Lei nº 14.133/2021;
- 4.3.5. Que estejam sob falência, concurso de credores, concordata ou em processo de dissolução ou liquidação;
- 4.3.6. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário).
- 4.3.7. Pessoa física ou jurídica que se enquadre nas condições previstas no Art. 76 da Lei Orgânica do Município de São Lourenço do Oeste – SC.
- 4.4. A pessoa jurídica poderá participar da licitação em consórcio, observadas as regras do art. 15 da Lei nº 14.133/2021.
- 4.5. Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:
- 4.5.1. Que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49 e que não celebrou contratos com a Administração Pública cujos valores extrapolam a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte;
- 4.5.1.1. Nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;
- 4.5.1.2. Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte.
- 4.5.2. Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;
- 4.5.3. Que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;
- 4.5.4. Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 4.5.5. Que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição Federal de 1998;
- 4.5.6. Que a proposta foi elaborada de forma independente;
- 4.5.7. Que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;



4.5.8. Que cumpra com a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213/1991.

4.6. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

## **5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.**

5.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio da proposta.

5.1.1. O licitante vencedor da etapa de lances deverá encaminhar a proposta readequada bem como os documentos de habilitação exigidos no edital após a solicitação via chat do pregoeiro.

5.2. O envio da proposta, bem como documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

5.3. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123/2006.

5.4. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

5.5. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;

5.6. Não será estabelecida, nesta etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

5.7. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do Pregão e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

## **6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA.**

6.1. O licitante enviará sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

6.1.1. Valor unitário e total para cada item ou lote de itens, em moeda corrente nacional;

6.1.2. Marca de cada item ofertado;

6.1.3. Fabricante de cada item ofertado;

6.1.4. Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência: indicando, no que for aplicável, o modelo, prazo de validade ou de garantia, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente, quando for o caso;



- 6.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.
- 6.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens ou serviços.
- 6.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 6.5. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 DIAS, a contar da data de sua apresentação.
- 6.6. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas, quando participarem de licitações públicas;

## **7. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES.**

- 7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 7.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando, desde logo, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência, conforme art. 59 da Lei nº 14.133/2021.
- 7.2.1. Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.
- 7.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 7.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 7.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 7.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 7.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 7.5.1. O lance deverá ser ofertado de acordo com o tipo de licitação indicada no preâmbulo deste Edital.
- 7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.



**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026**  
**MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026**

- 7.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **R\$ 1,00 (um real)**.
- 7.9. Será adotado para o envio de lances na licitação o modo de disputa aberto, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 7.10. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 7.11. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados neste período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 7.12. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.
- 7.13. Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o Pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.
- 7.14. Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo Pregoeiro.
- 7.15. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.
- 7.16. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 7.17. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 7.18. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do pregoeiro aos participantes do certame, publicada no <http://www.portaldecompraspublicas.com.br>, quando serão divulgadas data e hora para a sua reabertura. E será reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 7.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 7.20. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identifica em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira



**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026**  
**MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026**

colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123/2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538/2015.

7.21. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

7.22. A mais bem classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

7.23. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

7.24. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

7.25. Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência em relação ao produto estrangeiro, o critério de desempate será aplicado exclusivamente entre as propostas que fizerem jus às margens de preferência, conforme regulamento.

7.26. A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

7.27. Em caso de empate entre duas ou mais propostas, serão utilizados os seguintes critérios de desempate, nesta ordem:

7.27.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

7.27.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes;

7.27.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

7.27.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle;

7.28. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

7.28.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

7.28.2. empresas brasileiras;

7.28.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;



7.28.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187/2009.

7.29. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o Pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

7.29.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.29.2. O Pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de duas horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

7.30. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

## **8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.**

8.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.

8.2. Será desclassificada a proposta que contiver vício insanável; que não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas no edital ou apresentarem desconformidade com exigências do ato convocatório.

8.3. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, que apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário), ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

8.3.1. Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

8.4. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita;

8.5. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências para que a licitante comprove a exequibilidade da proposta.

8.6. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata;

8.7. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de duas horas, sob pena de não aceitação da proposta.



**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026  
MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026**

8.7.1. O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

8.7.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

8.7.3. Caso a compatibilidade com as especificações demandadas, sobretudo quanto a padrões de qualidade e desempenho, não possa ser aferida pelos meios previstos nos subitens acima, o Pregoeiro exigirá que o licitante classificado em primeiro lugar apresente amostra, sob pena de não aceitação da proposta, no local a ser indicado e dentro de 5 dias úteis contados da solicitação.

8.7.3.1. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

8.7.3.2. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

8.7.3.3. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital e no Termo de Referência, a proposta do licitante será recusada.

8.7.3.4. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo(s) primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

8.7.3.5. Os exemplares colocados à disposição da Administração serão tratados como protótipos, podendo ser manuseados e desmontados pela equipe técnica responsável pela análise, não gerando direito a ressarcimento.

8.7.3.6. Após a divulgação do resultado final da licitação, as amostras entregues deverão ser recolhidas pelos licitantes no prazo de 5 (cinco) dias, após o qual poderão ser descartadas pela Administração, sem direito a ressarcimento.

8.7.3.7. Os licitantes deverão colocar à disposição da Administração todas as condições indispensáveis à realização de testes e fornecer, sem ônus, os manuais impressos em língua portuguesa, necessários ao seu perfeito manuseio, quando for o caso.

8.8. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

8.9. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

8.10. O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.



8.10.1. Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

8.10.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

8.11. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123/ 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

8.12. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o Pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

## **9. DA HABILITAÇÃO.**

9.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos documentos inseridos no portal de compras públicas, e ainda nos seguintes cadastros:

9.1.1. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS e o e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP ([www.portaldatransparencia.gov.br/](http://www.portaldatransparencia.gov.br/));

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

9.1.3. Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU <https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=1660:3:0>

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

9.1.4.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligencia para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

9.1.4.2. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

9.1.4.3. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

9.1.5. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

9.1.6. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/ 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.



**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026  
MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026**

9.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos licitantes será verificada por meio do PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e à habilitação técnica.

9.2.1. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS, para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

9.2.2. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s).

9.3. Em caso de participação de empresas em consórcio, será exigido o acréscimo de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor exigido de licitante individual para a habilitação econômico-financeira, salvo justificção no processo licitatório. Essa regra não se aplica aos consórcios formados, em sua totalidade, por microempresas e pequenas empresas, assim definidas em lei.

9.4. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de duas horas sob pena de inabilitação.

9.5. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

9.5.1 Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.6. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.6.1. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

9.7. Os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

**9.8. HABILITAÇÃO JURÍDICA:**

9.8.1. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.8.2. Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br);

9.8.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;



**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026  
MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026**

9.8.3.1. Certidão Simplificada, emitida pela Junta Comercial do Estado de domicílio da licitante, na qual comprove a sua condição de microempreendedor individual, microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123/06.

9.8.4. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

9.8.5. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

9.8.6. No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;

9.8.7. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

9.8.8. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

**9.9. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA:**

9.9.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), conforme o caso;

9.9.2. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

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

9.9.4. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.9.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452/1943;

9.9.6. Prova de regularidade junto à Fazenda Estadual, através da Certidão Negativa conjunta junto aos Tributos Estaduais, emitida pela Secretaria da Fazenda Estadual onde a empresa for sediada;

9.9.7. Prova de regularidade junto à Fazenda Municipal, através da Certidão Negativa junto aos Tributos Municipais, emitida pela Secretaria da Fazenda Municipal onde a empresa for sediada;

9.9.8. Caso o licitante detentor do menor preço seja qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.



#### **9.10. HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA.**

9.10.1. Certidão Negativa de falência, de concordata, de recuperação judicial ou extrajudicial (Lei nº 11.101/2005), expedida pelo distribuidor da sede da empresa, datado dos últimos 60 (sessenta) dias, ou que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria Certidão;

9.10.2. No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei n.º 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

#### **9.11. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA.**

9.11.1. Para este certame será exigido a seguinte qualificação técnica:

- a) Atestado de Capacidade Técnica de período superior à seis meses, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta, e/ou empresa privada que comprove, de maneira satisfatória aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com as características do objeto da presente licitação.

9.12. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

9.13. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

9.14. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

9.15. A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

9.16. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

9.17. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

9.18. Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123/2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.



9.19. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

## **10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA.**

10.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser atualizada no sistema e encaminhado novo arquivo preenchido conforme modelo, no prazo de duas horas a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá sob pena de desclassificação:

10.1.1. Ser redigida em língua portuguesa, digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

10.1.2. Conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

10.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

10.2.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a Contratada.

10.3. Os preços devem ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso.

10.3.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

10.4. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

10.5. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

10.6. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

## **11. DOS RECURSOS.**

11.1. Qualquer licitante poderá, durante o prazo concedido na sessão pública, não inferior a 10 minutos, de forma imediata após o término do julgamento das propostas e do ato de habilitação ou inabilitação, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, sob pena de preclusão, ficando a autoridade superior autorizada a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

11.2. O recorrente terá, a partir de então, o prazo 3 (três) dias úteis para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros 3 (três) dias úteis, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses



- 11.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 11.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

## **12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA.**

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

12.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

12.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

12.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

12.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), ou e-mail, ou de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12.2.2. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no CADASTRO DO PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

## **13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO.**

13.1. Julgados os recursos, constatada a regularidade dos atos praticados, a Autoridade Competente adjudicará e homologará a licitação.

## **14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO.**

14.1. Não haverá exigência de garantia de execução para a presente contratação.

## **15. DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE.**

15.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.

15.2. O adjudicatário terá o prazo de 3 (três) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou aceite do instrumento equivalente, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura ou aceite da Adjudicatária, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado ou aceito no prazo de 3 (três) dias, a contar da data de seu recebimento.



15.4. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

15.5. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

15.5.1. Referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133/2021;

15.5.2. A contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no edital e seus anexos;

15.5.3. A contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas no artigo 137 da Lei nº 14.133/2021 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 138 e 139 da mesma Lei.

15.6. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

15.7. Previamente à contratação a Administração realizará consultas para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 03/2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522/2002, consulta prévia ao CADIN.

15.8. Na assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas neste Edital, as quais deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

15.8.1. Na hipótese de irregularidade, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

15.9. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato ou a ata de registro de preços, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato ou a ata de registro de preços.

## **16. DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL.**

16.1. As regras acerca do reajustamento em sentido geral do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

## **17. DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO.**

17.1. Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.

## **18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA.**

18.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.



**19. DO PAGAMENTO.**

19.1. As regras acerca do pagamento são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

**20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**

20.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, o licitante/adjudicatário que:

20.1.1. Der causa à inexecução parcial ou total do contrato;

20.1.2. Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

20.1.3. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

20.1.4. Não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

20.1.5. Ensejar o retardamento da execução ou entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

20.1.6. Apresentar declaração ou documentação falsa;

20.1.7. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

20.1.8. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

20.1.9. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

20.1.10. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

20.2. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) Advertência por escrito;

b) Multa;

c) Impedimento de licitar e contratar;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

20.3. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

20.4. Do ato que aplicar a penalidade caberá recurso, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da ciência da intimação, podendo a autoridade que tiver proferido o ato reconsiderar sua decisão ou, no prazo de 05 (cinco) dias encaminhá-lo devidamente informado para a apreciação e decisão superior, no prazo de 20 (vinte) dias úteis.

20.5. Serão publicadas na Imprensa Oficial do Município, as sanções administrativas previstas neste edital.

20.6. DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO - Os licitantes e o contratado devem observar e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, se admitida à subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual.



20.7. PARA OS PROPÓSITOS DESTA CLÁUSULA, DEFINEM-SE AS SEGUINTE PRÁTICAS:

- a) PRÁTICA CORRUPTA: Oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução do contrato;
- b) PRÁTICA FRAUDULENTA: A falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução do contrato;
- c) PRÁTICA CONCERTADA: Esquematizar ou estabelecer um acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;
- d) PRÁTICA COERCITIVA: Causar danos ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato.
- e) PRÁTICA OBSTRUTIVA: Destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista acima; atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

## **21. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO.**

21.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital e/ou apresentar pedido de esclarecimento.

21.2. A IMPUGNAÇÃO e/ou PEDIDO DE ESCLARECIMENTO DEVERÃO ser feitos EXCLUSIVAMENTE por FORMA ELETRÔNICA no sistema [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br).

21.3. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada no Portal de Compras Públicas no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

21.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

21.5. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame, salvo quando se amolda ao art. 55 parágrafo 1º, da Lei nº 14.133/2021.

21.5.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

21.6. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

21.7. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados, bem como outros avisos de ordem geral, serão cadastradas no sítio [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br), sendo de responsabilidade dos licitantes, seu acompanhamento.

21.8. A petição de impugnação apresentada por empresa deve ser firmada por sócio, pessoa designada para a administração da sociedade empresária, ou procurador, e vir acompanhada, conforme o caso, de estatuto ou contrato social e suas posteriores alterações, se houver, do ato de designação do



administrador, ou de procuração pública ou particular (instrumento de mandato com poderes para impugnar o Edital).

## **22. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.**

22.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

22.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

22.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

22.4. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

22.5. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

22.6. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

22.7. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

22.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

22.9. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

22.10. O licitante é o responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

22.10.1. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato ou do documento equivalente, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

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

22.12. O Município de São Lourenço do Oeste poderá revogar este Pregão por razões de interesse público decorrente de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável, ou anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, salvo quando for viável a convalidação do ato ou do procedimento viciado, desde que observados os princípios da ampla defesa e contraditório.



**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026  
MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026**

22.12.1. A anulação do Pregão induz à extinção do contrato.

22.12.2. A anulação da licitação por motivo de ilegalidade não gera obrigação de indenizar.

22.13. É facultado à Autoridade Superior, em qualquer fase deste Pregão, promover diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de classificação e habilitação.

22.14. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico: [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br), e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço [www.saolourenco.sc.gov.br/editais](http://www.saolourenco.sc.gov.br/editais). O inteiro teor do processo está disponível para vista aos interessados, no Centro Administrativo Municipal de São Lourenço do Oeste, junto ao Setor de Licitações e Compras, situado na Rua Duque de Caxias, 789, São Lourenço do Oeste – SC, CEP 89.990-000, telefone (49) 3344-8502 / 8588 / 8564, de segunda à sexta-feira, das 07h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min.

**23. INTEGRAM ESTE EDITAL, PARA TODOS OS FINS E EFEITOS, OS SEGUINTE ANEXOS:**

ANEXO I - Termo de referência;

ANEXO I - A - Termo de referência – Descritivo técnico;

ANEXO I - B - Prova de conceito;

ANEXO II - Modelo de proposta de preços;

ANEXO III - Modelo de declaração nos termos do inciso XXXIII, art. 7º da constituição federal;

ANEXO IV - Minuta do contrato;

ANEXO V - Descritivo dos itens.

São Lourenço do Oeste - SC, data constante na assinatura eletrônica.

**EDISON DEMARCHI  
PREFEITO MUNICIPAL**



## ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO E PRAZO DO CONTRATO.

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para: **“LOCAÇÃO MENSAL DE USO DE SOFTWARE INTEGRADO À INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (I.A.), DE FORMA PASSIVA, COM A AUTOMAÇÃO DE MENSAGENS VIA WHATSAPP COM API OFICIAL ”**, conforme condições quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento. A relação completa dos itens, descritivos e valores estão em arquivo próprio ao final deste termo de referência.

1.1.1 LICITAÇÃO EXCLUSIVA PARA MEs / EPPs nos termos do inciso I do art. 48, da Lei Complementar Federal nº 123/2006 para itens abaixo de R\$ 80.000,00.

1.2. Os documentos auxiliares e os parâmetros utilizados para a obtenção dos preços de referência, nos termos do artigo 23 da Lei nº 14.133/2021, constam dos autos deste processo.

1.3. **O contrato oriundo desta licitação terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado conforme o artigo 107 da Lei 14.133/21.**

### 2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO.

Lourenço do Oeste – SC por soluções tecnológicas que ampliem a eficiência, a acessibilidade e a qualidade do atendimento ao cidadão, alinhando-se aos princípios da administração pública, especialmente os da eficiência, economicidade e transparência.

Considerando o avanço da transformação digital no setor público, bem como a necessidade de modernização dos canais de comunicação institucional, verifica-se que o uso de plataformas digitais de mensageria instantânea constitui ferramenta estratégica para aproximação entre a Administração Pública e a população. Nesse contexto, o aplicativo WhatsApp destaca-se como o principal meio de comunicação amplamente utilizado pela população brasileira, permitindo comunicação ágil, direta e de baixo custo operacional.

A adoção de solução integrada à API oficial do WhatsApp, associada a recursos de Inteligência Artificial (IA) em modo passivo, possibilita a automação do atendimento, com respostas rápidas, padronizadas e disponíveis em tempo integral (24x7), reduzindo significativamente a necessidade de intervenção humana em demandas repetitivas e de baixa complexidade. Tal abordagem contribui para a otimização dos recursos humanos disponíveis, permitindo que servidores públicos concentrem esforços em atividades de maior complexidade e valor agregado.

Além disso, a solução permitirá:

- A ampliação dos canais de atendimento ao cidadão, promovendo maior inclusão digital e acessibilidade aos serviços públicos;
- A padronização das informações prestadas, reduzindo inconsistências e retrabalho;
- A melhoria na gestão das demandas, com registro, rastreabilidade e geração de relatórios gerenciais;
- A integração com serviços e sistemas municipais, viabilizando automação de fluxos e maior eficiência operacional;
- A redução de custos indiretos com atendimento presencial e telefônico;



- O fortalecimento da comunicação institucional, inclusive em situações emergenciais ou de interesse público relevante.

A presente contratação encontra-se alinhada ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) do Município, especialmente no que se refere às diretrizes de modernização da gestão pública, ampliação dos canais digitais de atendimento ao cidadão, adoção de soluções baseadas em computação em nuvem (SaaS), promoção da transformação digital dos serviços públicos e melhoria contínua da governança de tecnologia da informação. A iniciativa também observa as políticas de segurança da informação, interoperabilidade entre sistemas e uso eficiente dos recursos tecnológicos estabelecidas no âmbito do planejamento estratégico de TI.

Destaca-se ainda que a utilização de API oficial do WhatsApp garante maior confiabilidade, segurança da informação e conformidade com as políticas da plataforma, evitando riscos relacionados ao uso de soluções não oficiais, tais como bloqueios, instabilidade e vulnerabilidades.

Por fim, a contratação no modelo de locação mensal (Software como Serviço – SaaS) mostra-se mais vantajosa para a Administração Pública, pois elimina a necessidade de investimentos iniciais elevados em infraestrutura, assegura atualizações contínuas, suporte técnico especializado e escalabilidade da solução conforme a evolução das demandas do município.

Ressalta-se que a presente contratação observa os princípios e disposições da Lei nº 14.133/2021, especialmente quanto ao planejamento da contratação, à busca pela solução mais vantajosa para a Administração, à eficiência na gestão dos recursos públicos e à promoção da inovação no setor público.

Diante do exposto, resta devidamente justificada a necessidade da contratação da solução proposta, como instrumento essencial para modernização da gestão pública municipal e melhoria contínua dos serviços prestados à população.

### **3. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.**

3.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal, social e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

3.2. Os critérios de qualificação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

3.3. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

3.4. **O critério para a seleção do fornecedor será o menor preço atribuído ao lote.**

### **4. ENTREGA E CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO DO OBJETO.**

4.1. Os serviços objeto deste processo deverão ser configurados em até 7 (sete) dias úteis.

4.1.1. A configuração da plataforma deverá ser realizada após envio de informações básicas dentro do escopo do serviço, no prazo de 7 (sete) dias úteis.

4.1.2. O treinamento inicial para uso da plataforma pelos operadores se dará de forma ONLINE, e com disponibilização de tutoriais em vídeo para acesso irrestrito durante o período de contratação.



4.1.3. A contratada deverá apresentar, previamente ao início da implantação, um **Plano de Implantação**, contendo, no mínimo, cronograma detalhado, etapas de execução, definição de responsabilidades (contratante e contratada), metodologia de implantação e marcos de validação.

4.1.4. A implantação deverá contemplar a **parametrização completa da solução**, incluindo criação de usuários, definição de perfis de acesso, configuração de filas de atendimento, scripts de atendimento automatizado (chatbot), mensagens padrão, integrações previstas e demais ajustes necessários ao pleno funcionamento da ferramenta.

4.1.5. A contratada deverá realizar a **configuração inicial dos fluxos de atendimento automatizado**, com base nas informações fornecidas pela contratante, garantindo aderência aos serviços públicos ofertados e linguagem adequada ao atendimento ao cidadão.

4.1.6. Deverá ser assegurada a **integração da solução com sistemas institucionais**, conforme viabilidade técnica, ou seja, desde que o outro sistema disponibilize a integração, observando padrões de interoperabilidade, segurança da informação e integridade dos dados.

4.1.7. A contratada deverá prestar **apoio técnico assistido durante o período inicial de operação (fase de estabilização)**, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias após a implantação, visando ajustes, correções e otimizações necessárias ao pleno funcionamento da solução.

4.1.8. O treinamento deverá abranger, no mínimo:

- a) utilização operacional da plataforma;
- b) gestão de atendimentos e conversas;
- c) extração de relatórios gerenciais;
- d) configuração básica de fluxos;
- e) boas práticas de atendimento ao cidadão;
- f) orientações quanto à segurança da informação e tratamento de dados pessoais.

4.1.9. Deverá ser garantida a realização de **treinamento para administradores do sistema**, com abordagem técnica mais aprofundada, contemplando configurações avançadas, gestão de usuários, auditoria e parametrizações da plataforma.

4.1.10. A solução deverá entrar em operação somente após a **validação formal da implantação**, mediante testes de funcionamento e verificação das funcionalidades contratadas.

4.1.11. A contratada deverá assegurar que todos os dados e configurações realizadas durante a implantação estejam em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, incluindo aplicação de controles de acesso, segregação de perfis e proteção das informações tratadas.

4.1.12. Durante a implantação, deverão ser observados procedimentos que garantam a **rastreadabilidade das configurações realizadas**, com registro das alterações efetuadas e identificação dos responsáveis.

4.1.13. A contratada deverá disponibilizar **canal de suporte técnico** durante o período de implantação e treinamento, com prazos de atendimento compatíveis com a criticidade das demandas.



4.1.14. Caso necessário, poderão ser realizados **treinamentos complementares ou reciclagens**, mediante solicitação da contratante, especialmente em casos de atualização da solução ou substituição de operadores.

4.1.15. A contratada deverá garantir que a solução implantada esteja plenamente operacional em ambiente de produção, com níveis adequados de desempenho, segurança e disponibilidade, conforme requisitos estabelecidos no contrato.

4.2. A desconformidade na prestação do serviço licitado às condições indispensáveis ao recebimento sujeitará a Contratada às sanções previstas neste edital e na legislação pertinente.

4.3. Os serviços a serem prestados ao Município deverão ser de qualidade inquestionável, devendo estar em conformidade com a descrição constante do Anexo I deste Edital, estando ainda sujeitos a amplo teste de qualidade, reservando-se ao Município de São Lourenço do Oeste o direito de rejeitá-los no todo ou em parte, obrigando-se a empresa vencedora a promover suas substituições sem qualquer ônus adicional, sujeitando-se a aplicação das penalidades previstas.

4.3.1. O recebimento dos itens/serviços será feito pelo seu recebedor, atestando o cumprimento de todas as condições estabelecidas no Edital e em seus anexos, conferindo os produtos.

4.3.2. A prova de entrega é a assinatura do(a) responsável pelo recebimento no canhoto da nota fiscal, que servirá apenas como ressalva ao fornecedor para fins de cumprimento da data de entrega.

4.4. O recebimento provisório bem como o definitivo será realizado pelo fiscal técnico, através da elaboração de relatório circunstanciado, em consonância com as suas atribuições, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários.

4.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

4.6. As despesas de seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes do fornecimento, ocorrerão por conta da Contratada.

4.7. O recebimento do objeto ou prestação de serviço não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

4.8. Os itens a serem adquiridos pelo Município deverão ser de qualidade inquestionável, devendo estar em conformidade com a descrição constante do Anexo I deste Edital, estando ainda sujeitos a amplo teste de qualidade, reservando-se o direito de rejeitá-los no todo ou em parte, obrigando-se a empresa vencedora a promover suas substituições sem qualquer ônus adicional, sujeitando-se a aplicação das penalidades previstas.

## **5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE.**

5.1. São obrigações da Contratante:

5.1.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

5.1.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens e ou serviços prestados.



**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026  
MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026**

5.1.3. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto/serviço fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

5.1.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;

5.1.5. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos, nos termos do art. 141 da Lei nº 14.133/2021;

5.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

**6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.**

6.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

- a) Efetuar a entrega do objeto/prestação do serviço em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a marca, procedência e prazo de validade;
- b) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);
- c) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato;
- d) Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados;
- e) Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- f) Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato;
- g) Arcar com todas as despesas necessárias ao fiel cumprimento do objeto;
- h) Instruir seus empregados a respeito das disposições presentes neste edital;
- i) Caso o objeto seja recusado ou o documento fiscal apresente incorreção, o prazo de pagamento será contado a partir da data da regularização do serviço ou do documento fiscal, a depender do evento;
- j) Arcar todos os encargos fiscais, taxas comerciais, seguros, tributos e contribuições que incidam direta ou indiretamente, na execução dos serviços contratados; mão-de-obra, despesas operacionais e administrativas, transporte, combustível, taxas, emolumentos, seguros, indenizações, e todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias e securitárias serão de obrigação da empresa contratada, para que forneça com o máximo de competência a execução dos serviços requeridos;
- k) Fornecer aos seus empregados todos os equipamentos de proteção, em quantidade e qualidade suficiente, e de acordo com as normas de segurança no trabalho, às suas custas, todos os EPI's – Equipamento de Proteção Individual, necessários ao bom desenvolvimento dos serviços. Em



- nenhuma hipótese a Contratante poderá ser responsabilizada por acidentes que venha a ocorrer com os empregados da Contratada durante a execução dos serviços objeto do contrato;
- l) Responsabilizar-se pelo exato cumprimento de todas as obrigações e exigências decorrentes da legislação trabalhista e previdenciária, inclusas as sociais, e ainda todas as obrigações tributárias e acessórias decorrentes do cumprimento do objeto, ficando claro inexistir entre seus empregados e a Contratante vínculo empregatício ou de qualquer outra natureza, razão pela qual correrão por conta exclusiva da Contratada todos os ônus decorrentes de rescisões de contratos de trabalho e atos de subordinação de seu pessoal; e ainda todas as obrigações tributárias e acessórias decorrentes do cumprimento do contrato;
  - m) Manter confidencialidade absoluta sobre todas as informações obtidas em razão da execução do contrato, vedada sua divulgação ou utilização para fins diversos;
  - n) Atender às solicitações do contratante relacionadas a ajustes, correções e esclarecimentos, dentro dos prazos estabelecidos contratualmente;
  - o) Adotar medidas de segurança da informação em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018), mantendo a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados;
  - p) Oferecer treinamento inicial e contínuo aos servidores e profissionais designados pelo Município, de forma presencial ou remota, conforme necessidade;
  - q) Disponibilizar suporte técnico durante toda a vigência contratual, com canais de atendimento em horário comercial e, em casos críticos, suporte emergencial em regime de plantão;
  - r) Realizar manutenção preventiva e corretiva do sistema, assegurando atualizações, correções de falhas, melhorias de desempenho e adequações legais ou normativas, sem ônus adicional ao contratante;
  - s) Disponibilizar atualizações evolutivas e legais, de forma que o sistema acompanhe mudanças na legislação federal, estadual ou municipal, bem como normas e orientações do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina;
  - t) Cumprir com a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz, além de atender às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213/1991;
  - u) Cumprir o disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, de acordo com o previsto no inciso VI do artigo 68 da Lei n. 14.133, de 1º de abril de 2021.

## **7. DA SUBCONTRATAÇÃO.**

- 7.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

## **8. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA.**

- 8.1. 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.

## **9. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO.**

- 9.1. Nos termos do art. 117 Lei nº 14.133/2021, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a entrega dos bens/prestação do serviço, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.



**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026  
MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026**

9.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 Lei nº 14.133/2021.

9.3. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

9.4. O fiscal do contrato será auxiliado pelos órgãos de assessoramento jurídico e de controle interno da Administração.

9.5. O fiscal designado não deverá ter exercido a função de Pregoeiro na licitação que tenha antecedido o contrato, a fim de preservar a segregação de funções (TCU, acórdão 1375/2015 - Plenário e, TCU, acórdão 2146/2011, Segunda Câmara).

9.6. 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).

**10. DO PAGAMENTO.**

10.1. Os pagamentos serão realizados à Contratada, de acordo com a ordem cronológica do exercício 2026 estabelecida pelo Decreto nº 9.284, de 13 de novembro de 2025, que poderá ser de no máximo trinta dias, acompanhada da respectiva nota fiscal, cujo documento deverá conter todas as especificações.

10.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

10.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 Lei nº 14.133/2021.

10.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

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

10.6. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada de forma on-line consulta aos sítios eletrônicos oficiais para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

10.7. Constatando-se a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.



**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026  
MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026**

10.8. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta on-line mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

10.9. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

10.10. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

10.11. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação de habilitação.

10.11.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

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

10.13. Eventuais atrasos nos pagamentos a serem efetuados pelo Município serão remunerados a título de atualização monetária, aplicando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA.

## **11. DO REAJUSTE.**

11.1. Os preços contratados, após requerimento fundamentado, poderão sofrer reajuste, aplicando-se o índice IPCA, cuja data-base está vinculada à data do orçamento estimado, nos termos do art. 25, §7º da Lei nº 14.133/2021.

11.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

11.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

11.4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

11.5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

11.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.



**12. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO.**

12.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

**13. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**

13.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 14.133/2021, a Contratada que:

13.1.1.1 Der causa à inexecução parcial ou total do contrato;

13.1.1.2 Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

13.1.1.3 Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

13.1.1.4 Não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

13.1.1.5 Ensejar o retardamento da execução ou entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

13.1.1.6 Apresentar declaração ou documentação falsa;

13.1.1.7 Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

13.1.1.8 Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

13.1.1.9 Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

13.1.1.10 Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

13.2. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) Advertência por escrito, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;

b) Multa pelo não fornecimento do objeto do Contrato, total ou parcialmente, em valor equivalente a 20% (vinte por cento) do valor do Contrato;

c) Impedimento de licitar e contratar;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

13.3. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

13.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

13.5. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do município de São Lourenço do Oeste, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa e cobrados judicialmente.

13.5.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.



**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026  
MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026**

13.6. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, o Município poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

13.7. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a natureza e a gravidade da conduta do infrator, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes ou atenuantes e o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

13.8. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846/2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

13.9. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846/2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

13.10. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

13.11. As penalidades serão obrigatoriamente publicadas no órgão Oficial de Imprensa do Município.

**14. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS.**

14.1 O custo estimado da contratação é de **R\$ 59.248,13 (cinquenta e nove mil duzentos e quarenta e oito reais e treze centavos)**.

**15. CATÁLOGO ELETRÔNICO DE PADRONIZAÇÃO DE COMPRAS.**

15.1. O Município não possui catálogo eletrônico de padronização de compras publicado.

**16. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS.**

16.1 As despesas decorrentes da execução serão custeadas através de recursos próprios do Município, por conta do exercício financeiro de 2026 com as seguintes rubricas orçamentarias:

25/2026 - 06.001.04.122.4503.2006.4.4.90.00.00 / 1.500.0000.0000 - Recursos não Vinculados de Impostos – Ordinários.

São Lourenço do Oeste, SC, data constante na assinatura eletrônica.



## ANEXO I - A - TERMO DE REFERÊNCIA – DESCRITIVO TÉCNICO

**OBJETO: SERVIÇO DE LOCAÇÃO MENSAL DE USO DE SOFTWARE INTEGRADO À INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (I.A.), DE FORMA PASSIVA, COM A AUTOMAÇÃO DE MENSAGENS VIA WHATSAPP COM API OFICIAL, PARA ATENDER AS DEMANDAS DO MUNICÍPIO DE SÃO LOURENÇO DO OESTE, SC.**

### 1. REQUISITOS TÉCNICOS PARA AMBIENTE WEB

- 1.1 Plataforma 100% web responsiva, sob protocolo HTTPS, em servidores de aplicação e banco de dados criptografados, em Data Center padrão Tier 3 estabelecido em território nacional, SLA de 99,9% na infraestrutura, certificado pela ISO 27001.
- 1.2 Garantia de SLA (acordo de nível de serviço) de 99,5% de disponibilidade, com acompanhamento público de uptime.
- 1.3 Operacionalização de cópia de segurança (backup) da base de dados, por parte da CONTRATADA, com frequência diária e retenções dos últimos 30 (trinta) dias e mensais dos últimos 12 (doze) meses, contendo o histórico de conversas e atendimentos.
- 1.4 Servidor padrão S3 para armazenamento de documentos em bucket exclusivo de 1 (um) terabyte de espaço.
- 1.5 Log de registros com acessos à plataforma contendo identificação do usuário, IP e data/hora.
- 1.6 Permitir anexar arquivos nos formatos: jpg, png, docx, xlsx, pdf, mp3, mp4, aac, 3gpp e webp.
- 1.7 Interação com sistemas de gestão externos ou ferramenta de preferência, através de webservices.
- 1.8 Integração com sistema de gestão do município conforme viabilidade técnica e acordado com o município.

### 2. FUNCIONALIDADES GERAIS

- **Permissões do Administrador**

- 2.1 O operador Administrador terá acesso irrestrito a todas as funcionalidades, com permissão para realizar o cadastramento de outros operadores, níveis de acesso, cadastro de setores, customização de chatbot, definição de feriados e demais configurações.

- **Perfil de Usuários**

- 2.2 Atendente: permissão para realizar atendimento online no setor em que estiver atribuído, dentro do expediente configurado.
- 2.3 Gerente de Setor: permissão para gerenciar os atendentes sob sua responsabilidade e realizar configuração de eventuais suspensões temporárias de atendimento.
- 2.4 Disparador: operador com permissão para gestão de grupos temáticos, através do envio de mensagens de texto, imagem, arquivo ou links.
- 2.5 Referenciado: operador com permissão para receber mensagens redirecionadas diretamente para outro aparelho celular.



- **Cidadão**

- 2.6 Permissão para interagir com o chatbot e acessar informações que forem disponibilizados no menu de atendimento.
- 2.7 Permissão para solicitar atendimento e ser atendido em determinado setor, dentro do horário de expediente (checktime).
- 2.8 Permissão para enviar mensagem para determinado setor, 24 horas por dia, mesmo que fora do horário de expediente.
- 2.9 Permissão para atribuir notas de 1 a 10 para avaliar a qualidade do atendimento, na metodologia NPS.
- 2.10 Permissão para participar de pesquisas e enquetes.
- 2.11 Permissão para adentrar em grupos temáticos e receber notícias, campanhas e divulgações diversas.
- 2.12 Permissão de acionar o funcionamento da Inteligência Artificial (I.A.) para orientações diversas com base nas informações contidas na Carta de Serviço do Poder Público Municipal.

### 3. FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS

- **Acesso ao sistema**

- 3.1 Acesso do operador autorizado à plataforma por meio de usuário e senha exclusiva, com recuperação de credenciais via e-mail.
- 3.2 Segurança no formulário de acesso através de validação captcha e verificação em duas etapas.

- **Dashboard**

- 3.3 Permissão de visualizar informações em tempo real com quantidade de contatos registrados, quantidade de atendimentos via chatbot, quantidade de atendimentos ao vivo em tempo real e quantidade de protocolos gerados.
- 3.4 Permissão de recuperar atendimentos não executados, cujo cidadão determinou o contato posterior.
- 3.5 Permissão de criação de respostas prontas personalizáveis por setores.
- 3.6 Permissão de verificação de mensagens direcionadas exclusivamente a determinado operador, com opção de finalizar sem interação, com resposta única ou iniciar um atendimento ao vivo.

### 4. RELATÓRIOS GERENCIAIS

- 4.1 Gerar relatório de atendimento realizados, com informação tempo de atendimento, horário de início e operador/setor responsável, com filtro de setor, atendentes, celular do cidadão, nome do contato e protocolo.
- 4.2 Gerar relatório com indicador NPS dos atendimentos avaliados.
- 4.3 Gerar relatório com média de notas atribuídas por setor e operador.
- 4.4 Gerar relatório de solicitações de atendimento perdidos, caso o mesmo não ocorra dentro de um determinado prazo.
- 4.5 Relatório de panorama de atendentes, com status de último login, cidadãos em atendimento, atendimentos pendentes em fila e realiza-dos.
- 4.6 Relatório de Notas de avaliação, com média geral, dos últimos 90 dias e por setor.
- 4.7 Relatório de contatos bloqueados pela plataforma.



- 4.8 Relatório de acessos, com usuário, data, hora e IP do acesso a plataforma.
- 4.9 Gráficos de novos contatos por mês, atendimentos via chatbot e atendimentos humanos realizados.
- 4.10 Relatório de potencial de uso, com indicador de quando o município está utilizando dos recursos disponibilizados pela plataforma, para melhor aproveitamento do recurso.
- 4.11 Relatório de atendimentos perdidos, para registro dos cidadãos que ficaram em fila de espera e não receberam atendimento.
- 4.12 Relatório de chatbots ativos, para visualização de contatos que estejam em atendimento no chatbot com alguma dificuldade, com opção de intervenção.

## 5. CHATBOT

- 5.1 Permitir chatbot de autoatendimento receptivo com funcionamento 24/7/365;
- 5.2 Permissão para gerenciar os menus de opção, com inserção de anexos no formato de imagens, documentos, áudios, contatos ou localização (latitude e longitude).
- 5.3 Criação de itens do menu.
- 5.4 Permitir cadastro de mensagem de boas vindas, que será enviada na primeira interação com o chatbot, sendo que esta deverá permitir a inclusão de áudio, vídeo e imagem. Após isso, deve possuir opção de mensagem de retorno ao atendimento, com ao menos 2 opções diferentes para alternar entre os contatos do cidadão com a plataforma.
- 5.5 Deverá possuir opção para cadastro de aviso inicial, que deverá ser enviado na primeira vez ao dia que o cidadão entrar em contato com o chatbot, devendo ter opção de texto, imagem, vídeo e configurar data limite da publicação do aviso.
- 5.6 Permissão para cadastramento de mensagens personalizadas para envio ao final de uma sessão de atendimento.
- 5.7 Opção para divulgação dos grupos e pesquisas via chatbot.
- 5.8 Opção para listar comandos dentro do chatbot com, no mínimo, as funcionalidades: listar setores que realizem atendimento humano, listar grupos temáticos, listar usuários que recebam mensagens diretas.
- 5.9 Possuir comando para finalização do atendimento por parte do cidadão no chatbot.
- 5.10 Atribuir comando para que o cidadão possa atualizar o nome de contato cadastrado no chatbot.
- 5.11 Permitir a inclusão de ao menos 3 chaves por item, com opção alfanumérica, ou seja, que aceite texto ou número para acionar o item do menu.
- 5.12 Permitir configuração para que os itens do menu interajam com subitens.
- 5.13 Permitir uso de menu em lista ou botões para os menus.
- 5.14 Cada item do menu deverá ter opção de envio para ao menos: outro item de menu, setores para atendimento humano, formulário, menu em lista, mensagem direta, pesquisas, agente de IA e lista de segmentação.
- 5.15 Deve permitir o cadastro de mensagem personalizada para quando o bot não entender a mensagem do cidadão, devendo permitir ao menos 2 modelos de mensagem quando a IA estiver desativada.
- 5.16 Deve possuir ao menos 2 mensagens de despedida configuráveis.
- 5.17 Possuir opção de finalização com ao menos as opções: envio de pesquisa, envio de links de divulgação, envio de imagens, divulgação de no mínimo 3 grupos temáticos.
- 5.18 Possibilidade de integração com o ChatGPT, para construção de resposta e interações baseadas em treinamento de inteligência artificial, além de fornecer atendimento, se necessário em outros idiomas suportados pelo ChatGPT.



## 6. ASSINATURA ELETRÔNICA

- 6.1 Permitir o envio de documentos em PDF, dentro do próprio sistema, a fim de obter a assinatura eletrônica do cidadão, seja por meio de link ou botão no WhatsApp, com franquias mensais não cumulativas de 20 assinaturas.
- 6.2 Permitir ao destinatário o download do arquivo enviado pelo WhatsApp.
- 6.3 Permitir questionar ao destinatário sua concordância ou não com o documento enviado para assinatura.
- 6.4 Permitir ao destinatário o acesso ao documento assinado eletronicamente.
- 6.5 Disponibilizar QRCode no documento assinado para fins de verificação de autenticidade da assinatura eletrônica.
- 6.6 Disponibilizar a opção de download do documento original e também do documento assinado.

## 7. GRUPOS TEMÁTICOS

- 7.1 Permissão para criar e configurar ilimitados grupos por assuntos diversos, seja de caráter aberto ou fechado para interações entre os futuros participantes.
- 7.2 Permissão para personalizar URL com convite para entrada.
- 7.3 Permissão para disparo de mensagens com texto, imagem, links, áudio e arquivos para os grupos desejados.
- 7.4 Permissão de edição de mensagens contendo fonte em negrito, itálico e emojis.
- 7.5 Permissão para agendamento do envio do disparo.
- 7.6 Permissão de acesso para relatório com histórico de disparos com filtro de data de início, data de término e seleção de todos os grupos temáticos ativos ou específicos.
- 7.7 Opção para criação e gerenciamento de comunidades e canais, para envio de avisos e conteúdos para vários grupos.

## 8. ENQUETES E PESQUISAS

- 8.1 Permissão de criação ilimitada de pesquisas com personalização do tema, data de início e data de término e enquetes para grupos com tema e opções de votação.
- 8.2 Permissão de cadastro ilimitado de perguntas, do tipo afirmativa (sim/não) ou tipo fechada (lista de opções).
- 8.3 Permissão de acesso a relatório de resultado das pesquisas e enquetes, contendo indicadores das respostas, com gráficos em formato de pizza ou barras.

## 9. ATENDIMENTO AO VIVO

- 9.1 Permissão para interações entre operador/cidadão que deverão ocorrer em um ambiente com estilo mensageria (Chat), podendo ser enviados fotos, vídeos, links e áudio.
- 9.2 Geração automática de número de protocolo de atendimento.
- 9.3 Gestão de fila de espera para atendimento, por setor, com controle de tempo de resposta.
- 9.4 Permissão para personalização de mensagem de boas-vindas, com identificação automática do atendente.
- 9.5 Permissão ao operador atendente para registro do nome do cidadão atendido.
- 9.6 Permissão para visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro operador disponível.



- 9.7 Permitir o encaminhamento do histórico do atendimento já realizado com repasse de todas as interações, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações prestadas no atendimento inicial.
- 9.8 Permissão de utilização de mensagens pré-definidas.
- 9.9 Permissão para finalização do atendimento, com inserção de mensagem personalizada.
- 9.10 Permissão para iniciar uma conversa ativa com o cidadão, por meio de envio da primeira mensagem, não apenas recebendo contato passivo.
- 9.11 Alerta sonoro indicativo de que há atendimentos em espera.
- 9.12 Possibilitar permitir ou não, para cada usuário interno, setor ou grupos de usuários, realizar o envio para conversas ativas.

## **10. MENSAGENS SETORIZADAS E FORMULÁRIOS.**

- 10.1 Permissão para recepção de mensagens encaminhadas para canais de comunicação setorial, configuradas no Chatbot, com gestão exclusiva do destinatário, sendo capturadas a partir de uma chave personalizada ou ainda configuração do destinatário da mensagem direta no bot.
- 10.2 Permissão para formalizar resposta às mensagens recebidas pelo canal de comunicação setorial através da plataforma.
- 10.3 Permissão para configuração de canais de comunicação individual, configuradas no Chatbot, com encaminhamento das mensagens e anexos recebidos para o número pessoal do operador da plataforma ou e-mail.
- 10.4 Nos formulários deverá possuir configuração para recebimento de vídeos, imagens e demais anexos aceitos pelo WhatsApp e permitir encaminhamento tanto por e-mail, quanto por número externo a plataforma.
- 10.5 Deverá possuir função para captura de localização, possibilitando a informação de georreferenciamento.
- 10.6 Deverá ter opção para marcar o formulário como arquivado e iniciar um atendimento a partir do formulário.
- 10.7 Os formulários devem aceitar no mínimo a criação de perguntas abertas, fechadas e afirmativas.
- 10.8 Opção de envio de formulário anônimo, onde não é exposto o número do cidadão.

## **11. ENVIO AVULSO DE NOTIFICAÇÃO**

- 11.1 Permissão de envio avulso de mensagem de texto, via SMS, em número short code de 5 dígitos, com limite de 160 (cento e sessenta) caracteres, limitado a 250 mensagens mensais não-cumulativas.
- 11.2 Permissão de acesso a relatório de envios avulsos com filtro de data de início, data de término, seleção de setores, nome do disparador ou celular do contato via número aleatório do whatsapp com 250 disparos mensais não cumulativos.

## **12. CADASTROS**

- 12.1 Ter opção de cadastro de feriados, com base já pronta dos feriados nacionais e possibilidade de inserção de novos feriados e pontos facultativos com opção de cadastro de expediente diferenciado para o feriado.



- 12.2 Permitir cadastro ilimitado e irrestrito de setores, com configuração para feriados (se considera ou não), se permite retomar um atendimento, mensagem personalizada do setor e horário de expediente diferente por departamento.
- 12.3 No cadastro de atendentes, possibilitar permitir ou não se o mesmo pode iniciar atendimentos ativos ou somente ser receptivo.
- 12.4 Definição de acesso aos formulários e gerenciamento dos mesmos para atendentes.
- 12.5 Permitir ativar a opção de coletar "aceite" dos termos da plataforma no primeiro atendimento dos cidadãos, para fins da LGPD.
- 12.6 Deverá possuir materiais em vídeo de treinamento dentro da plataforma para acesso a qualquer momento para os atendentes e administradores.

### **13. FUNCIONALIDADES DA INTEGRAÇÃO AO CHATGPT**

- 13.1 Permitir a integração com o ChatGPT, na versão de escolha da CONTRATANTE.
- 13.2 Possuir configuração de nome personalizado e comando para acionamento (quando no modo passivo) do assistente virtual I.A personalizável.
- 13.3 Possuir opção de conversação PASSIVA (necessário comando para acionamento ou erro no chatbot) e ATIVA (I.A acionada automaticamente, sem menu).
- 13.4 Permitir configuração da comunicação como Normal, Formal ou Descontraída para conversação mais adequada ao perfil desejado.
- 13.5 Possuir opção para cadastro de comportamento/personalidade para o assistente I.A.
- 13.6 Possuir opções de treinamento do assistente virtual: Manual, Automática (Via integração do chatbot), website, documentos e vídeo (até 60 segundos), para a formação da base de conhecimento do assistente.
- 13.7 Possuir cadastro de assuntos para classificação dos treinamentos de origem manual.
- 13.8 Deverão estar inclusas no valor contrato no mínimo 2500 interações mensais de I.A.

### **14. SEGURANÇA DOS DADOS**

- 14.1A CONTRATADA, caracterizada como "Operador de Dados" (pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador), conforme inciso VII do artigo 5º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), deverá se submeter integralmente às recomendações desta Lei, e às orientações e supervisão da CONTRANTE, denominada neste contexto como "Controlador de Dados."
- 14.2A CONTRATADA obriga-se ao dever de proteção, confidencialidade e sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso, inclusive em razão do fornecimento ou da operação dos programas/sistemas, nos termos da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, determinação de órgãos reguladores e/ou fiscalizadores, durante o cumprimento do objeto descrito no presente instrumento contratual.
- 14.3 Tanto CONTRATANTE quanto CONTRATADA deverão fornecer e solicitar umas às outras apenas os dados estritamente necessários ao cumprimento do presente termo/contrato, devendo ser realizado o tratamento adequado das informações a que tiver acesso.
- 14.4 Os dados pessoais aos quais a CONTRATANTE tiver acesso em razão da execução do presente termo/contrato não poderão ser revelados ou compartilhados com terceiros, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, compilações, extratos, análises, estudos, encaminhamentos ou outros meios que reflitam as referidas informações, ressalvados os casos em que houver prévia autorização por escrito da PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LOURENÇO DO OESTE, SC.



**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026  
MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026**

- 14.5 CONTRATANTE e CONTRATADA ficam obrigadas a manter preposto para comunicação para os assuntos pertinentes a Lei 13.709/2018 suas alterações e regulamentações posteriores.
- 14.6 As PARTES devem implementar e manter medidas técnicas/administrativas suficientes para garantir a segurança, a proteção, a confidencialidade, o sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenham acesso, evitando os acessos não autorizados, acidentes, vazamento acidentais ou ilícitos que causem destruição, perdas, alterações, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento não autorizado.
- 14.7 As PARTES deverão manter sigilo sobre os dados pessoais de empregados, colaboradores, servidores ou qualquer pessoa física aos quais eventualmente tenham acesso, respeitando todos os protocolos exigidos pela Lei Federal nº 13.709/2018, bem como legislação complementar e orientações emitidas pelas ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados).
- 14.8 As PARTES devem assegurar que todos os seus servidores, empregados, colaboradores, consultores, e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas atividades tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais, respeitem o dever de proteção, confidencialidade e sigilo, alertando-os sobre as responsabilidades decorrentes do descumprimento de tal dever.
- 14.9 As PARTES cooperarão entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares previstos na LGPD e demais normas de proteção de dados, bem como no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público e Órgãos de controle administrativo, naquilo que couber.
- 14.10 As PARTES notificarão formalmente umas às outras, e imediatamente, a respeito de qualquer ocorrência relativa a eventual descumprimento das disposições relativas à proteção de dados pessoais que tenham relação com o objeto do presente contrato, promovendo todas as ações necessárias à solução dos problemas que venham ser causados por seus empregados e/ou colaboradores.
- 14.11 Considera-se ocorrência qualquer incidente que implique em violação ou risco de violação de dados pessoais, relativo a acesso, coleta, armazenamento, tratamento, compartilhamento e eliminação de dados, que possa gerar eventuais prejuízos aos titulares e/ou questionamento das autoridades competente.
- 14.12 Eventuais responsabilidades das PARTES serão apuradas conforme estabelecido neste contrato e também de acordo com o que dispõe a legislação aplicável, observado o contraditório e a ampla defesa.
- 14.13 Em caso de ocorrência de prejuízo aos titulares de dados e/ou às PARTES decorrentes da não observância nas normas constantes neste termo, a PARTE que der causa ao prejuízo se obriga a indenizar a outra pelos danos sofridos, sejam eles de natureza patrimonial ou extrapatrimonial, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, respeitando o contraditório e ampla defesa.
- 14.14 Dever de sigilo e confidencialidade, e as demais obrigações descritas na presente cláusula, permanecerão em mesmo vigor após a extinção das relações contratuais/editalícias.
- 14.15 Todos os dados, registros e informações processados pelo sistema são de propriedade exclusiva do Município de São Lourenço do Oeste, cabendo à Contratada apenas sua guarda temporária e o processamento técnico.
- 14.16 Em caso de encerramento ou rescisão contratual, a Contratada se obriga a entregar integralmente todos os dados e informações ao Município, em formato aberto e interoperável, que possibilite a migração para outro sistema, sem qualquer ônus adicional à Administração. Ressalta-se que, em razão dessas inserções, os demais itens, subitens e cláusulas subsequentes foram reenumerados sequencialmente, de modo a manter a coerência e a integridade estrutural do documento.



## 15. DA QUALIDADE DO SERVIÇO E DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

- 15.1A Contratada deverá observar o Acordo de Nível de Serviço (SLA), estabelecido no Termo de Referência, que definirá os parâmetros de disponibilidade, desempenho, tempo de atendimento e suporte técnico necessários à continuidade operacional do sistema.
- 15.2O descumprimento dos níveis de serviço previstos no SLA acarretará aplicação de penalidades graduadas, conforme a gravidade e a reincidência da infração, podendo ensejar advertência e em caso de inexecução reiterada, rescisão contratual, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

## 16. IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO.

- 16.1O recebimento dos serviços de implantação, customização inicial e treinamento se darão mediante aceite formal e, devendo ser obrigatoriamente antecedido de procedimentos de validação pelo Secretário ou chefe de setor onde o sistema foi implantado, sendo que estes deverão ser formais e instrumentalizados.
- 16.2A configuração da plataforma deverá ser realizada após envio de informações básicas dentro do escopo do serviço, no prazo de 7 (sete) dias úteis.
- 16.3O treinamento inicial para uso da plataforma pelos operadores se dará de forma ONLINE, e com disponibilização de tutoriais em vídeo para acesso irrestrito durante o período de contratação.
- 16.4A contratada deverá apresentar, previamente ao início da implantação, um **Plano de Implantação**, contendo, no mínimo, cronograma detalhado, etapas de execução, definição de responsabilidades (contratante e contratada), metodologia de implantação e marcos de validação.
- 16.5A implantação deverá contemplar a **parametrização completa da solução**, incluindo criação de usuários, definição de perfis de acesso, configuração de filas de atendimento, scripts de atendimento automatizado (chatbot), mensagens padrão, integrações previstas e demais ajustes necessários ao pleno funcionamento da ferramenta.
- 16.6A contratada deverá realizar a **configuração inicial dos fluxos de atendimento automatizado**, com base nas informações fornecidas pela contratante, garantindo aderência aos serviços públicos ofertados e linguagem adequada ao atendimento ao cidadão.
- 16.7Deverá ser assegurada a **integração da solução com sistemas institucionais**, conforme viabilidade técnica, ou seja, desde que o outro sistema disponibilize a integração, observando padrões de interoperabilidade, segurança da informação e integridade dos dados.
- 16.8A contratada deverá prestar **apoio técnico assistido durante o período inicial de operação (fase de estabilização)**, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias após a implantação, visando ajustes, correções e otimizações necessárias ao pleno funcionamento da solução.
- 16.9O treinamento deverá abranger, no mínimo:
- a) utilização operacional da plataforma;
  - b) gestão de atendimentos e conversas;
  - c) extração de relatórios gerenciais;
  - d) configuração básica de fluxos;
  - e) boas práticas de atendimento ao cidadão;
  - f) orientações quanto à segurança da informação e tratamento de dados pessoais.
- 16.10 Deverá ser garantida a realização de **treinamento para administradores do sistema**, com abordagem técnica mais aprofundada, contemplando configurações avançadas, gestão de usuários, auditoria e parametrizações da plataforma.
- 16.11 A solução deverá entrar em operação somente após a **validação formal da implantação**, mediante testes de funcionamento e verificação das funcionalidades contratadas.



**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026  
MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026**

- 16.12 A contratada deverá assegurar que todos os dados e configurações realizadas durante a implantação estejam em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, incluindo aplicação de controles de acesso, segregação de perfis e proteção das informações tratadas.
- 16.13 Durante a implantação, deverão ser observados procedimentos que garantam a **rastreabilidade das configurações realizadas**, com registro das alterações efetuadas e identificação dos responsáveis.
- 16.14 A contratada deverá disponibilizar **canal de suporte técnico** durante o período de implantação e treinamento, com prazos de atendimento compatíveis com a criticidade das demandas.
- 16.15 Caso necessário, poderão ser realizados **treinamentos complementares ou reciclagens**, mediante solicitação da contratante, especialmente em casos de atualização da solução ou substituição de operadores.
- 16.16 A contratada deverá garantir que a solução implantada esteja plenamente operacional em ambiente de produção, com níveis adequados de desempenho, segurança e disponibilidade, conforme requisitos estabelecidos no contrato.

**17. SLA E SUPORTE TÉCNICO (NÍVEIS DE SERVIÇO)**

- 17.1A contratada deverá disponibilizar suporte técnico durante toda a vigência contratual, visando garantir o pleno funcionamento da solução e a resolução de eventuais falhas.
- 17.2O suporte deverá ser realizado por meio de canais formais, como sistema de chamados, e-mail ou telefone, assegurando o registro e acompanhamento das solicitações.
- 17.3Os chamados serão classificados conforme o impacto:
- a) Alta: indisponibilidade total da solução ou de funcionalidade essencial;
  - b) Média: falhas que afetam parcialmente o uso da solução;
  - c) Baixa: dúvidas, ajustes ou falhas sem impacto relevante.
- 17.4A contratada deverá observar os seguintes prazos:
- a. Alta: resposta em até 4 horas e solução em até 12 horas;
  - b. Média: resposta em até 8 horas e solução em até 48 horas;
  - c. Baixa: resposta em até 24 horas e solução em até 5 dias úteis.
- 17.5A solução deverá garantir disponibilidade mínima de 99% (noventa e nove por cento) ao mês, desconsideradas manutenções previamente informadas.
- 17.6O suporte deverá ser prestado em horário comercial, podendo ser acionado fora desse período em casos críticos.
- 17.7A contratada deverá realizar as manutenções necessárias para o adequado funcionamento da solução, incluindo correções e atualizações, sem prejuízo à operação.
- 17.8A prestação do suporte deverá observar as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, garantindo a proteção das informações tratadas.

**18. ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

- 18.10 Licitante deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica emitido por Pessoa Jurídica de Direito Público, declarando a data de início dos serviços, cujo período de prestação de serviço seja superior a 6 (seis) meses, a fim de comprovar a qualidade e estabilidade do sistema, com atendimento às funcionalidades prescritas no presente Termo de Referência, contendo nome, cargo e assinatura do responsável pela declaração.



## 19. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE EM RELAÇÃO A META E CUSTOMIZAÇÕES

19.1 O município declara estar ciente de todas as políticas estabelecidas pela meta.

19.2 É de conhecimento público que a CONTRATADA não possui ingerência sobre decisões da Meta, tais como aprovação de Business Manager (BM), aprovação de contas WABA, aprovação de templates de mensagens, bloqueios ou banimentos de contas ou números, bem como eventuais limitações ou indisponibilidades da API do WhatsApp, uma vez que esses processos são definidos exclusivamente pela Meta, deste modo sendo de sua responsabilidade o suporte e orientação a CONTRATANTE para realização destas etapas e não a aprovação ou desaprovação de conta.

19.3 Considerando que se trata de contratação um software já existente e utilizado por diversas prefeituras/clientes, eventuais solicitações de customizações ou novas funcionalidades deverão passar previamente por análise técnica da equipe de desenvolvimento da CONTRATADA. Após essa análise, será informado à contratante: viabilidade técnica da customização, custo em horas técnicas e prazo de entrega.

**Município de São Lourenço do Oeste, 25 de Março de 2026.**

### **Equipe de planejamento da contratação:**

---

Antonio Cantelmo Neto  
Secretário Municipal de Administração e Fazenda  
Matrícula: 3407/02

---

Yan Carlos Pieta  
Diretor do Departamento de Tecnologia e Gestão da Informação  
Matrícula: 3243/01



## ANEXO I - B - PROVA DE CONCEITO

### Objetivo da POC

Após o julgamento das propostas e da habilitação, a licitante classificada em primeiro lugar será convocada para a realização da Prova de Conceito (PoC), destinada à verificação prática da aderência da solução ofertada às especificações técnicas previstas no Termo de Referência. Nesta oportunidade, a licitante deverá apresentar e demonstrar a tecnologia ofertada, online ou presencialmente, a critério da contratante, com início no prazo máximo de 07 (sete) dias úteis contados do primeiro dia útil subsequente ao envio do e-mail de convocação.

- A apresentação deverá ocorrer no horário previamente designado, admitindo-se tolerância máxima de 1 (uma) hora de atraso. O não comparecimento da licitante ou a impossibilidade de realização da POC será registrado em ata e implicará sua desclassificação, sendo convocada a licitante subsequente, observada a ordem de classificação.
- Para fins de acompanhamento e avaliação da apresentação e demonstração, far-se-ão presentes representantes do **Departamento de Tecnologia e Gestão da Informação da Prefeitura Municipal** e, quando necessário, de outros setores indicados pelo mesmo Departamento, a critério da CONTRATANTE.

### JUSTIFICATIVA DOS PERCENTUAIS EXIGIDOS NA PROVA DE CONCEITO (POC)

Os percentuais estabelecidos para fins de avaliação na Prova de Conceito (POC) foram definidos com base em critérios técnicos e de relevância funcional, considerando a seleção prévia de itens essenciais ao pleno funcionamento da solução.

Ressalta-se que os requisitos submetidos à POC correspondem a um recorte representativo e estratégico do conjunto total de exigências previstas no Termo de Referência, não contemplando a integralidade dos itens especificados. Tal seleção foi realizada de forma criteriosa, priorizando funcionalidades consideradas críticas para a operação, segurança, tecnologia e proteção de dados.

Nesse contexto, destaca-se que, quanto aos itens para Avaliação Técnica, foram selecionados aproximadamente 10 (dez) itens dentre um universo superior a 50 (cinquenta) requisitos, já quanto aos itens da Avaliação Funcional, foram definidos cerca de 25 (vinte e cinco) itens dentre um total de mais de 100 (100) requisitos previstos.

Dessa forma, o percentual de 100% (cem por cento) exigido para os itens técnicos gerais não corresponde à totalidade dos requisitos do Termo de Referência, mas sim à totalidade dos itens selecionados como essenciais para validação técnica da solução.

De igual modo, o percentual de 80% (oitenta por cento) exigido para os itens funcionais não representa 80% do total de requisitos do Termo de Referência, mas sim 80% do subconjunto de itens previamente definidos como críticos para avaliação funcional, operacional e de usabilidade.

A definição desses percentuais visa assegurar, de forma objetiva e proporcional, a verificação da capacidade das soluções propostas em atender aos requisitos fundamentais da Administração Pública, bem como demonstrar, de maneira prática, o desempenho esperado em ambiente de operação real.

Assim, a metodologia adotada para a POC busca equilibrar rigor técnico e viabilidade operacional, garantindo uma avaliação eficiente, focada em aspectos essenciais e alinhada ao interesse público, sem comprometer a competitividade do certame.



## DA AVALIAÇÃO:

A Prova de Conceito tem por finalidade validar tecnicamente que a solução ofertada pela licitante atende aos requisitos exigidos para o sistema desta licitação, especialmente no que diz respeito à arquitetura tecnológica, segurança, usabilidade, integração, conformidade LGPD, assim como requisitos específicos.

Durante a realização da Prova de Conceito, deverão ser demonstradas **funcionalidades já existentes e plenamente operacionais na solução ofertada**, não sendo admitida a utilização de protótipos, telas estáticas, simulações ou funcionalidades em fase de desenvolvimento que não estejam disponíveis em ambiente funcional do sistema.

A comprovação das funcionalidades deverá ocorrer **exclusivamente mediante demonstração prática no sistema**, em ambiente funcional, não sendo admitida substituição da demonstração por apresentações em slides, vídeos institucionais ou material meramente ilustrativo.

Na hipótese de reprovação da solução apresentada, será convocada a licitante subsequente, observada a ordem de classificação, para realização de nova Prova de Conceito.

Os itens de avaliação da Prova de Conceito (POC) foram definidos pelos membros do Departamento de Tecnologia e Gestão da Informação da Prefeitura Municipal, responsável pelo processo licitatório.

A avaliação da Prova de Conceito será realizada sobre um subconjunto de requisitos funcionais considerados críticos. Todavia, a contratação pressupõe o atendimento integral de todos os requisitos previstos no Termo de Referência.

A seleção dos critérios teve como base as funcionalidades essenciais, considerando as rotinas operacionais dos setores, o Plano Diretor de TI, as exigências legais aplicáveis e as necessidades práticas da Administração Municipal, de modo a assegurar avaliação técnica objetiva, aderente à realidade administrativa e orientada à verificação da efetiva capacidade da solução em atender às demandas institucionais.

Para a avaliação dos itens apresentados na Prova de Conceito (POC), deverão ser observados critérios técnicos previamente estabelecidos, destinados a aferir a adequação, maturidade e aderência da solução às necessidades da Administração Municipal.

Dentre os critérios a serem observados pela equipe avaliadora, destacam-se:

- aderência funcional aos requisitos do Termo de Referência;
- integridade e consistência dos dados;
- interoperabilidade com sistemas externos;
- controle de acesso e mecanismos de segurança da informação;
- usabilidade e navegabilidade da interface.

Ao término da POC, será elaborada Ata Final Consolidada, contemplando o resultado geral da avaliação, com a indicação do atendimento ou não dos requisitos, bem como a conclusão final quanto à habilitação técnica da solução apresentada.

A referida Ata integrará os autos do processo licitatório e será devidamente registrada no sistema eletrônico de licitações utilizado, garantindo a publicidade, transparência e rastreabilidade dos atos administrativos praticados.

**A Prova de Conceito (POC) terá como objetivo avaliar o atendimento dos requisitos previstos neste Termo, bem como itens específicos do sistema.**

Somente será considerada apta a solução que **comprovar em ambiente real/funcional o atendimento aos requisitos descritos a seguir.**



**Abrangência:**

A POC será aplicada para os itens previstos no edital, devendo ser demonstrada dentro de **ambiente cloud da própria contratada**, sem qualquer instalação local.

Considerando que os itens a serem avaliados na Prova de Conceito (POC) foram criteriosamente selecionados por sua relevância e criticidade para o atendimento da solução, bem como com o objetivo de garantir celeridade ao processo avaliativo, evitando a necessidade de análise da integralidade dos requisitos previstos no instrumento convocatório;

Estabelece-se que a POC será estruturada em duas etapas distintas de avaliação, conforme segue:

**I – Avaliação Técnica:**

Compreenderá os itens relacionados à segurança da informação, arquitetura tecnológica e proteção de dados, sendo exigido o atendimento de 100% (cem por cento) dos requisitos selecionados, como condição indispensável para aprovação nesta etapa.

**II – Avaliação Funcional:**

Compreenderá os itens relacionados à usabilidade, operação da solução, experiência do usuário e funcionalidades específicas, sendo exigido o atendimento mínimo de 80% (oitenta por cento) dos requisitos selecionados para fins de aprovação.

A não observância dos percentuais mínimos estabelecidos em qualquer das etapas implicará na reprovação da solução na Prova de Conceito (POC).

O resultado da **Avaliação Funcional** poderá ser classificado em três categorias:

**I – Atendimento imediato (Aprovado):**

Funcionalidade demonstrada plenamente durante a POC. Não há necessidade de adequação.

**II – Atendimento com ajustes (Ajustável):**

Funcionalidade existente, porém com falhas pontuais ou imperfeições não impeditivas.

→ poderá ser corrigida **durante a própria POC** caso seja simples e a comissão avaliadora autorize, considerando o item dentro dos 80% para aprovação, mesmo assim deverá ser registrado o evento no relatório de avaliação.

**III – Funcionalidade não atendida (Exigência futura) dentro dos 20%:**

Funcionalidade prevista nos requisitos do edital não apresentada na POC, mas tecnicamente possível de desenvolvimento.

→ deverá ser entregue no **prazo de implantação da solução**.

A sessão de Prova de Conceito terá duração estimada de 2 (duas) a 4 (quatro) horas.

Para a realização da Prova de Conceito, deverá ser rigorosamente observado o horário de funcionamento da Prefeitura Municipal, compreendido entre 7h30min e 11h30min, no período matutino, e entre 13h30min e 17h30min, no período vespertino.



CHECKLIST DA POC

I – ITENS TÉCNICOS PARA POC (100% OBRIGATÓRIO)

Nº	Item Técnico	Descrição do que deve ser demonstrado
01	Plataforma Web Segura e Ambiente em Nuvem	Acesso via navegador, protocolo HTTPS ativo, funcionamento responsivo e execução da solução em ambiente cloud sem necessidade de instalação local
02	Infraestrutura e Data Center	Evidência de hospedagem em Data Center padrão Tier III em território nacional
03	Segurança da Informação	Comprovação de certificação ISO 27001 ou equivalente
04	Disponibilidade (SLA)	Demonstração de monitoramento de uptime e garantia de SLA mínimo
05	Backup de Dados	Execução e política de backup com retenção diária e mensal conforme TR
06	Logs de Acesso	Registro de logs contendo usuário, IP, data e hora
07	Autenticação Segura	Login com usuário/senha + CAPTCHA + autenticação em duas etapas
08	Integração via API	Demonstração de possibilidade de integração via Webservice/API com sistema externo
09	LGPD – Proteção de Dados	Demonstração de controles de acesso, segregação de perfis e tratamento seguro de dados
10	Suporte a Arquivos	Envio e recebimento de múltiplos formatos (pdf, imagens, áudio, vídeo, etc.)



PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026  
MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026

II – ITENS FUNCIONAIS PARA POC (mínimo 80%)

Nº	Item Funcional	Descrição do que deve ser demonstrado
1	Gestão de Usuários	Criação de usuários com diferentes perfis (Administrador, Atendente, etc.)
2	Controle de Acessos	Configuração de permissões por perfil e setor
3	Dashboard Gerencial	Visualização de indicadores em tempo real
4	Atendimento via Chatbot	Funcionamento do chatbot com menu de opções
5	Atendimento Humano	Atendimento ao vivo com interface de chat
6	Geração de Protocolo	Criação automática de protocolo de atendimento
7	Gestão de Filas	Controle de fila de atendimento por setor
8	Transferência de Atendimento	Encaminhamento entre operadores com histórico
9	Mensagens Pré-definidas	Uso de respostas rápidas configuráveis
10	Avaliação NPS	Coleta de avaliação do cidadão após atendimento
11	Relatórios Gerenciais	Geração de relatórios com filtros e indicadores
12	Envio de Anexos	Troca de arquivos durante atendimento
13	Chatbot com Submenus	Navegação com múltiplos níveis de menu
14	Integração com IA	Funcionamento da IA (ChatGPT) com resposta automatizada
15	Configuração de IA	Personalização de comportamento da IA
16	Grupos Temáticos	Criação e envio de mensagens para grupos
17	Disparo de Mensagens	Envio de campanhas e notificações
18	Formulários	Criação e envio de formulários com anexos
19	Geolocalização	Captura de localização do cidadão
20	Assinatura Eletrônica	Envio e assinatura de documentos via WhatsApp
21	Pesquisas e Enquetes	Criação e visualização de resultados
22	Atendimento Fora do Expediente	Registro de mensagens fora do horário
23	Personalização do Chatbot	Configuração de mensagens, menus e fluxos
24	Controle de Feriados	Configuração de horários diferenciados
25	Relatórios de Atendimento Perdido	Identificação de atendimentos não realizados

Município de São Lourenço do Oeste, 25 de Março de 2026.

Equipe de planejamento da contratação:

---

Antonio Cantelmo Neto  
Secretário Municipal de Administração e Fazenda  
Matrícula: 3407/02

---

Yan Carlos Pieta  
Diretor do Departamento de Tecnologia e Gestão da Informação  
Matrícula: 3243/01



ANEXO II – PROPOSTA DE PREÇOS (MODELO)

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

**PROPOSTA COMERCIAL**

**NOME DA PROPONENTE:**

**CNPJ:**

**INSCRIÇÃO ESTADUAL E MUNICIPAL (SE HOUVER):**

**ENDEREÇO:**

**CEP:**

**CIDADE:**

**ESTADO:**

**TELEFONE:**

**E-MAIL:**

**BANCO:**

**AGÊNCIA:**

**CONTA CORRENTE:**

**REPRESENTANTE LEGAL:**

A empresa: \_\_\_\_\_ (razão social), devidamente inscrita no Ministério da Fazenda sob o CNPJ nº. \_\_\_\_\_ com sede na \_\_\_\_\_ (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, infra-assinado, apresenta a seguinte proposta comercial:

ITEM	QTD	UND	DESCRIÇÃO	MARCA/MODELO	OBSERVAÇÃO	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL
						R\$ 0,00	R\$ 0,00

Valor Total da Proposta: R\$ 00,00 (valor por extenso)

Validade da proposta: No mínimo 60 (sessenta) dias corridos, contados da data estipulada para a abertura do presente certame.

Concordo com todas as exigências do presente Pregão.

**DADOS DO RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CANTRATO:**

Nome Completo:

Cargo ou Função:

E-mail\*:

\*E-mail para envio do contrato e demais atos.

Telefone/Celular:

Local/Data

\_\_\_\_\_  
(Assinatura ICP-BRASIL; nome completo do Responsável Legal)



**ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO NOS TERMOS DO INCISO XXXIII DO ARTIGO 7º DA  
CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988**

**(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)**

....., INSCRITO NO CNPJ Nº ....., POR INTERMÉDIO DE SEU  
REPRESENTANTE LEGAL O(A) SR(A) ....., PORTADOR(A) DA CARTEIRA DE  
IDENTIDADE Nº ..... E CPF Nº....., DECLARA, PARA FINS DO DISPOSTO NO INC.  
VI DO ART. Nº 68 DA LEI Nº 14.133/2021, QUE NÃO EMPREGA MENOR DE DEZOITO ANOS EM  
TRABALHO NOTURNO, PERIGOSO OU INSALUBRE E NÃO EMPREGA MENOR DE DEZESSEIS  
ANOS.

RESSALVA: EMPREGA MENOR, A PARTIR DE QUATORZE ANOS, NA CONDIÇÃO DE APRENDIZ ( ) .

.....

(DATA)

.....

(REPRESENTANTE LEGAL)



ANEXO IV – MINUTA DO CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº \_\_\_\_/202\_\_

O MUNICÍPIO DE SÃO LOURENÇO DO OESTE, pessoa jurídica de direito público, estabelecido na rua....., inscrito no CNPJ/MF sob o nº ....., neste ato representado por seu Prefeito Municipal, Sr. ...., o(a) Secretário Municipal de ....., Sr....., doravante denominado CONTRATANTE, e a empresa ....., estabelecida na....., inscrita no CNPJ/MF sob o nº ....., neste ato representada por seu ....., Sr. ...., doravante denominado CONTRATADA, resolvem celebrar o presente Contrato de..... em decorrência no **Processo nº \_\_\_\_/202\_\_** e em observância às disposições da Lei nº 14.133/2021, da Lei nº 123/2006 e Decreto Municipal nº 7.986 de 24 de março de 2023, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do **Pregão nº \_\_\_\_/202\_\_**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO.**

1.1. O objeto do presente Contrato é a **“LOCAÇÃO MENSAL DE USO DE SOFTWARE INTEGRADO À INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (I.A.), DE FORMA PASSIVA, COM A AUTOMAÇÃO DE MENSAGENS VIA WHATSAPP COM API OFICIAL”**, conforme especificações e quantitativos estabelecidos no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Discriminação do objeto:

ITENS	DESCRIÇÃO	QUANT.	UNID.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
<b>VALOR TOTAL:</b>					

**2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA.**

2.1. O contrato oriundo desta licitação terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado conforme artigo 107 da Lei 14.133/21.

**3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO.**

3.1. A **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA**, pelos serviços previstos neste contrato, em moeda corrente nacional, a quantia de **R\$.....**, descontando os encargos tributários e previdenciários de acordo com a legislação vigente.

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.



#### **4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA.**

4.1. As despesas decorrentes da execução do contrato serão custeadas através de recursos financeiros de origem própria, por conta do orçamento do exercício financeiro de 2026, com as seguintes rubricas orçamentárias:

25/2026 - 06.001.04.122.4503.2006.4.4.90.00.00 / 1.500.0000.0000 - Recursos não Vinculados de Impostos – Ordinários.

#### **5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO E CRITÉRIOS DE ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA.**

5.1. Os pagamentos serão realizados à Contratada, de acordo com a ordem cronológica do exercício 2026 estabelecida pelo Decreto nº 9.284, de 13 de novembro de 2025, que poderá ser de no máximo trinta dias, acompanhada da respectiva nota fiscal, cujo documento deverá conter todas as especificações.

5.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

5.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 Lei nº 14.133/2021.

5.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

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

5.6. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada de forma on-line consulta aos sítios eletrônicos oficiais para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

5.7. Constatando-se a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

5.8. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta on-line mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

5.9. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.



5.10. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

5.11. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação de habilitação.

5.12. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

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

5.14. Eventuais atrasos nos pagamentos a serem efetuados pelo Município serão remunerados a título de atualização monetária, aplicando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA.

## **6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE.**

6.1. Os preços contratados, após requerimento fundamentado, poderão sofrer reajuste, aplicando-se o índice IPCA, cuja data-base está vinculada à data do orçamento estimado, nos termos do art. 25, §7º da Lei nº 14.133/2021.

6.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

6.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

6.4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

6.5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

6.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA – REPACTUAÇÃO E REEQUILÍBRIO.**

7.1. O prazo para resposta ao pedido do Contratado de repactuação de preços será de 30 (trinta) dias úteis.

7.2. O prazo para resposta ao pedido do Contratado de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do contrato de preços será de 30 (trinta) dias úteis.

## **8. CLÁUSULA OITAVA – GARANTIA DE EXECUÇÃO.**

8.1. Não haverá exigência de garantia de execução para a presente contratação.



## 9. CLÁUSULA NONA - ENTREGA E RECEBIMENTO DO OBJETO.

9.1. Os serviços objeto deste processo deverão ser configurados em até 7 (sete) dias úteis.

9.1.1. A configuração da plataforma deverá ser realizada após envio de informações básicas dentro do escopo do serviço, no prazo de 7 (sete) dias úteis.

9.1.2. O treinamento inicial para uso da plataforma pelos operadores se dará de forma ONLINE, e com disponibilização de tutoriais em vídeo para acesso irrestrito durante o período de contratação.

9.1.3. A contratada deverá apresentar, previamente ao início da implantação, um **Plano de Implantação**, contendo, no mínimo, cronograma detalhado, etapas de execução, definição de responsabilidades (contratante e contratada), metodologia de implantação e marcos de validação.

9.1.4. A implantação deverá contemplar a **parametrização completa da solução**, incluindo criação de usuários, definição de perfis de acesso, configuração de filas de atendimento, scripts de atendimento automatizado (chatbot), mensagens padrão, integrações previstas e demais ajustes necessários ao pleno funcionamento da ferramenta.

9.1.5. A contratada deverá realizar a **configuração inicial dos fluxos de atendimento automatizado**, com base nas informações fornecidas pela contratante, garantindo aderência aos serviços públicos ofertados e linguagem adequada ao atendimento ao cidadão.

9.1.6. Deverá ser assegurada a **integração da solução com sistemas institucionais**, conforme viabilidade técnica, ou seja, desde que o outro sistema disponibilize a integração, observando padrões de interoperabilidade, segurança da informação e integridade dos dados.

9.1.7. A contratada deverá prestar **apoio técnico assistido durante o período inicial de operação (fase de estabilização)**, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias após a implantação, visando ajustes, correções e otimizações necessárias ao pleno funcionamento da solução.

9.1.8. O treinamento deverá abranger, no mínimo:

- a) utilização operacional da plataforma;
- b) gestão de atendimentos e conversas;
- c) extração de relatórios gerenciais;
- d) configuração básica de fluxos;
- e) boas práticas de atendimento ao cidadão;
- f) orientações quanto à segurança da informação e tratamento de dados pessoais.

9.1.9. Deverá ser garantida a realização de **treinamento para administradores do sistema**, com abordagem técnica mais aprofundada, contemplando configurações avançadas, gestão de usuários, auditoria e parametrizações da plataforma.

9.1.10. A solução deverá entrar em operação somente após a **validação formal da implantação**, mediante testes de funcionamento e verificação das funcionalidades contratadas.



**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026**  
**MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026**

9.1.11. A contratada deverá assegurar que todos os dados e configurações realizadas durante a implantação estejam em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, incluindo aplicação de controles de acesso, segregação de perfis e proteção das informações tratadas.

9.1.12. Durante a implantação, deverão ser observados procedimentos que garantam a **rastreabilidade das configurações realizadas**, com registro das alterações efetuadas e identificação dos responsáveis.

9.1.13. A contratada deverá disponibilizar **canal de suporte técnico** durante o período de implantação e treinamento, com prazos de atendimento compatíveis com a criticidade das demandas.

9.1.14. Caso necessário, poderão ser realizados **treinamentos complementares ou reciclagens**, mediante solicitação da contratante, especialmente em casos de atualização da solução ou substituição de operadores.

9.1.15. A contratada deverá garantir que a solução implantada esteja plenamente operacional em ambiente de produção, com níveis adequados de desempenho, segurança e disponibilidade, conforme requisitos estabelecidos no contrato.

9.2. A desconformidade na prestação do serviço licitado às condições indispensáveis ao recebimento sujeitará a Contratada às sanções previstas neste edital e na legislação pertinente.

9.3. Os serviços a serem prestados ao Município deverão ser de qualidade inquestionável, devendo estar em conformidade com a descrição constante do Anexo I deste Edital, estando ainda sujeitos a amplo teste de qualidade, reservando-se ao Município de São Lourenço do Oeste o direito de rejeitá-los no todo ou em parte, obrigando-se a empresa vencedora a promover suas substituições sem qualquer ônus adicional, sujeitando-se a aplicação das penalidades previstas.

9.3.1. O recebimento dos itens/serviços será feito pelo seu recebedor, atestando o cumprimento de todas as condições estabelecidas no Edital e em seus anexos, conferindo os produtos.

9.3.2. A prova de entrega é a assinatura do(a) responsável pelo recebimento no canhoto da nota fiscal, que servirá apenas como ressalva ao fornecedor para fins de cumprimento da data de entrega.

9.4. O recebimento provisório bem como o definitivo será realizado pelo fiscal técnico, através da elaboração de relatório circunstanciado, em consonância com as suas atribuições, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários.

9.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

9.6. As despesas de seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes do fornecimento, ocorrerão por conta da Contratada.

9.7. O recebimento do objeto ou prestação de serviço não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.



9.8. Os itens a serem adquiridos pelo Município deverão ser de qualidade inquestionável, devendo estar em conformidade com a descrição constante do Anexo I deste Edital, estando ainda sujeitos a amplo teste de qualidade, reservando-se o direito de rejeitá-los no todo ou em parte, obrigando-se a empresa vencedora a promover suas substituições sem qualquer ônus adicional, sujeitando-se a aplicação das penalidades previstas.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA – FISCALIZAÇÃO.**

10.1. Fica designado(a) como fiscal deste Contrato o(a) Servidor(a) ....., ocupante do cargo de ....., inscrito(a) sob a Matrícula nº ....., exercer ampla, irrestrita e permanente fiscalização tendo o dever de acompanhar a execução deste Contrato, conforme disposto no artigo 117 da Lei 14.133/2021, em especial quanto as obrigações contratadas e as executadas (modo, forma e tempo), e na adoção das providências que se fizerem necessárias para o perfeito cumprimento dessas obrigações, anotando em registro próprias falhas detectadas, notificando a Contratada para que adote as medidas corretivas necessárias e comunicando à Autoridade Superior as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da Contratada.

10.2. Poderá o Município por intermédio do Fiscal deste Contrato rejeitar, no todo ou em parte, o que for executado em desacordo com as obrigações assumidas neste Contrato.

10.3. A fiscalização de todas as fases da execução deste Contrato, não exime a obrigação da Contratada de fiscalizar seus responsáveis técnicos, empregados, prepostos ou subordinados.

10.4. Fica designado(a) como gestor deste Contrato o(a) Servidor(a) ....., ocupante do cargo de ....., inscrito(a) sob a Matrícula nº ....., exercer ampla, irrestrita e permanente gestão tendo o dever de acompanhar a execução deste Contrato, conforme disposto no artigo 13 decreto municipal nº 7.978, de 24 de março de 2023.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA.**

11.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- a) Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- b) Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens e ou serviços prestados.
- c) Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto/serviço fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- d) Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;
- e) Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos, nos termos do art. 141 da Lei nº 14.133/2021;
- f) A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

11.2. São Obrigações da CONTRATADA:

- a) Efetuar a entrega do objeto/prestação do serviço em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, acompanhado



**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026**  
**MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026**

- da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a marca, procedência e prazo de validade;
- b) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);
  - c) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato;
  - d) Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados;
  - e) Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
  - f) Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato;
  - g) Arcar com todas as despesas necessárias ao fiel cumprimento do objeto;
  - h) Instruir seus empregados a respeito das disposições presentes neste edital;
  - i) Caso o objeto seja recusado ou o documento fiscal apresente incorreção, o prazo de pagamento será contado a partir da data da regularização do serviço ou do documento fiscal, a depender do evento;
  - j) Arcar todos os encargos fiscais, taxas comerciais, seguros, tributos e contribuições que incidam direta ou indiretamente, na execução dos serviços contratados; mão-de-obra, despesas operacionais e administrativas, transporte, combustível, taxas, emolumentos, seguros, indenizações, e todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias e securitárias serão de obrigação da empresa contratada, para que forneça com o máximo de competência a execução dos serviços requeridos;
  - k) Fornecer aos seus empregados todos os equipamentos de proteção, em quantidade e qualidade suficiente, e de acordo com as normas de segurança no trabalho, às suas custas, todos os EPI's – Equipamento de Proteção Individual, necessários ao bom desenvolvimento dos serviços. Em nenhuma hipótese a Contratante poderá ser responsabilizada por acidentes que venha a ocorrer com os empregados da Contratada durante a execução dos serviços objeto do contrato;
  - l) Responsabilizar-se pelo exato cumprimento de todas as obrigações e exigências decorrentes da legislação trabalhista e previdenciária, inclusas as sociais, e ainda todas as obrigações tributárias e acessórias decorrentes do cumprimento do objeto, ficando claro inexistir entre seus empregados e a Contratante vínculo empregatício ou de qualquer outra natureza, razão pela qual correrão por conta exclusiva da Contratada todos os ônus decorrentes de rescisões de contratos de trabalho e atos de subordinação de seu pessoal; e ainda todas as obrigações tributárias e acessórias decorrentes do cumprimento do contrato;
  - m) Manter confidencialidade absoluta sobre todas as informações obtidas em razão da execução do contrato, vedada sua divulgação ou utilização para fins diversos;
  - n) Atender às solicitações do contratante relacionadas a ajustes, correções e esclarecimentos, dentro dos prazos estabelecidos contratualmente;
  - o) Adotar medidas de segurança da informação em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018), mantendo a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados;
  - p) Oferecer treinamento inicial e contínuo aos servidores e profissionais designados pelo Município, de forma presencial ou remota, conforme necessidade;
  - q) Disponibilizar suporte técnico durante toda a vigência contratual, com canais de atendimento em horário comercial e, em casos críticos, suporte emergencial em regime de plantão;



- r) Realizar manutenção preventiva e corretiva do sistema, assegurando atualizações, correções de falhas, melhorias de desempenho e adequações legais ou normativas, sem ônus adicional ao contratante;
- s) Disponibilizar atualizações evolutivas e legais, de forma que o sistema acompanhe mudanças na legislação federal, estadual ou municipal, bem como normas e orientações do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina;
- t) Cumprir com a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz, além de atender às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213/1991;
- u) Cumprir o disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, de acordo com o previsto no inciso VI do artigo 68 da Lei n. 14.133, de 1º de abril de 2021.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**

12.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 14.133/2021, a Contratada que:

12.1.1. Der causa à inexecução parcial ou total do contrato;

12.1.2. Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

12.1.3. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

12.1.4. Não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

12.1.5. Ensejar o retardamento da execução ou entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

12.1.6. Apresentar declaração ou documentação falsa;

12.1.7. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

12.1.8. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

12.1.9. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

12.1.10. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

12.2. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- a) Advertência por escrito, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
- b) Multa pelo não fornecimento do objeto do Contrato, total ou parcialmente, em valor equivalente a 20% (vinte por cento) do valor do Contrato;
- c) Impedimento de licitar e contratar;
- d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.3. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

12.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.



12.5. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do município de São Lourenço do Oeste, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa e cobrados judicialmente.

12.5.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.6. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, o Município poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

12.7. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a natureza e a gravidade da conduta do infrator, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes ou atenuantes e o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

12.8. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846/2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

12.9. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846/2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

12.9.1. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

12.10. As penalidades serão obrigatoriamente publicadas no órgão Oficial de Imprensa do Município.

### **13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – EXTINÇÃO.**

13.1. O presente termo de contrato poderá ser extinto:

13.1.1. Por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas no inciso I do art. 138 da Lei nº 14.133/2021, e com as consequências indicadas no art. 139 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

13.1.2. Amigavelmente, nos termos do art. 138, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

13.2. A extinção contratual deverá ser formalmente motivada nos autos de processo administrativo assegurado à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa, verificada a ocorrência de um dos motivos previstos no art. 137 da Lei nº 14.133/2021.

13.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 115 da Lei nº 14.133/2021.

13.4. O termo de rescisão será precedido de relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:



13.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.4.3. Indenizações e multas.

#### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – VEDAÇÕES.**

14.1. É vedado à contratada:

14.1.1. Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

14.1.2. Interromper a execução contratual sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

#### **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – ALTERAÇÕES.**

15.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 124 da Lei nº 14.133/2021.

15.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

15.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

#### **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DOS CASOS OMISSOS.**

16.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as normas e princípios gerais dos contratos.

#### **17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO.**

17.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial, de acordo com o previsto na Lei nº 14.133/2021.

#### **18. COMPARTILHAMENTO DE DADOS.**

18.1. Declaram as partes expresso CONSENTIMENTO que serão coletados, tratados e compartilhados os dados necessários ao cumprimento do contrato, nos termos do Art. 7º, inc. V da LGPD, sejam os dados necessários para cumprimento de obrigações legais, nos termos do Art. 7º, inc. II da LGPD, bem como os dados, se necessários para proteção ao crédito, conforme autorizado pelo Art. 7º, inc. V da LGPD, sendo que outros dados poderão ser coletados, mediante termo de consentimento específico.

18.2. Conforme prevê a Lei Geral de Proteção de Dados, obriga-se a CONTRATADA a executar os seus trabalhos e tratar os dados da CONTRATANTE respeitando os princípios da finalidade, adequação, transparência, livre acesso, segurança, prevenção e não discriminação. (Art. 6º, LGPD).

18.3. A CONTRATADA obriga-se a garantir a confidencialidade dos dados coletados da CONTRATANTE por meio de uma política interna de privacidade, a fim de respeitar, por si, seus funcionários e seus prepostos, o objetivo do presente termo. (art. 50, LGPD).



**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026  
MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026**

18.4. Eventuais dados coletados pela CONTRATADA serão arquivados por esta somente pelo tempo necessário para a execução dos serviços contratados. Ao seu fim, os dados coletados serão permanentemente eliminados, excetuando-se os que se enquadrarem no disposto no artigo 16, I da Lei Geral de Proteção de Dados. (art. 15, LGPD).

**19. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO.**

19.1. É eleito o Foro da Comarca de São Lourenço do Oeste, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/2021.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, foi assinado pelos contraentes.

São Lourenço do Oeste, SC, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202\_\_.

\_\_\_\_\_  
Responsável legal da CONTRATADA

\_\_\_\_\_  
Responsável legal da CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
Testemunha:

\_\_\_\_\_  
Testemunha:



## DESCRIPTIVO TÉCNICO – ANEXO AO CONTRATO

**OBJETO: SERVIÇO DE LOCAÇÃO MENSAL DE USO DE SOFTWARE INTEGRADO À INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (I.A.), DE FORMA PASSIVA, COM A AUTOMAÇÃO DE MENSAGENS VIA WHATSAPP COM API OFICIAL, PARA ATENDER AS DEMANDAS DO MUNICÍPIO DE SÃO LOURENÇO DO OESTE, SC.**

### 20. REQUISITOS TÉCNICOS PARA AMBIENTE WEB

- 1.9 Plataforma 100% web responsiva, sob protocolo HTTPS, em servidores de aplicação e banco de dados criptografados, em Data Center padrão Tier 3 estabelecido em território nacional, SLA de 99,9% na infraestrutura, certificado pela ISO 27001.
- 1.10 Garantia de SLA (acordo de nível de serviço) de 99,5% de disponibilidade, com acompanhamento público de uptime.
- 1.11 Operacionalização de cópia de segurança (backup) da base de dados, por parte da CONTRATADA, com frequência diária e retenções dos últimos 30 (trinta) dias e mensais dos últimos 12 (doze) meses, contendo o histórico de conversas e atendimentos.
- 1.12 Servidor padrão S3 para armazenamento de documentos em bucket exclusivo de 1 (um) terabyte de espaço.
- 1.13 Log de registros com acessos à plataforma contendo identificação do usuário, IP e data/hora.
- 1.14 Permitir anexar arquivos nos formatos: jpg, png, docx, xlsx, pdf, mp3, mp4, aac, 3gpp e webp.
- 1.15 Interação com sistemas de gestão externos ou ferramenta de preferência, através de webservices.
- 1.16 Integração com sistema de gestão do município conforme viabilidade técnica e acordado com o município.

### 21. FUNCIONALIDADES GERAIS

- **Permissões do Administrador**

- 2.13 O operador Administrador terá acesso irrestrito a todas as funcionalidades, com permissão para realizar o cadastramento de outros operadores, níveis de acesso, cadastro de setores, customização de chatbot, definição de feriados e demais configurações.

- **Perfil de Usuários**

- 2.14 Atendente: permissão para realizar atendimento online no setor em que estiver atribuído, dentro do expediente configurado.
- 2.15 Gerente de Setor: permissão para gerenciar os atendentes sob sua responsabilidade e realizar configuração de eventuais suspensões temporárias de atendimento.
- 2.16 Disparador: operador com permissão para gestão de grupos temáticos, através do envio de mensagens de texto, imagem, arquivo ou links.
- 2.17 Referenciado: operador com permissão para receber mensagens redirecionadas diretamente para outro aparelho celular.



- **Cidadão**

- 2.18 Permissão para interagir com o chatbot e acessar informações que forem disponibilizados no menu de atendimento.
- 2.19 Permissão para solicitar atendimento e ser atendido em determinado setor, dentro do horário de expediente (checktime).
- 2.20 Permissão para enviar mensagem para determinado setor, 24 horas por dia, mesmo que fora do horário de expediente.
- 2.21 Permissão para atribuir notas de 1 a 10 para avaliar a qualidade do atendimento, na metodologia NPS.
- 2.22 Permissão para participar de pesquisas e enquetes.
- 2.23 Permissão para adentrar em grupos temáticos e receber notícias, campanhas e divulgações diversas.
- 2.24 Permissão de acionar o funcionamento da Inteligência Artificial (I.A.) para orientações diversas com base nas informações contidas na Carta de Serviço do Poder Público Municipal.

## 22. FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS

- **Acesso ao sistema**

- 3.7 Acesso do operador autorizado à plataforma por meio de usuário e senha exclusiva, com recuperação de credenciais via e-mail.
- 3.8 Segurança no formulário de acesso através de validação captcha e verificação em duas etapas.

- **Dashboard**

- 3.9 Permissão de visualizar informações em tempo real com quantidade de contatos registrados, quantidade de atendimentos via chatbot, quantidade de atendimentos ao vivo em tempo real e quantidade de protocolos gerados.
- 3.10 Permissão de recuperar atendimentos não executados, cujo cidadão determinou o contato posterior.
- 3.11 Permissão de criação de respostas prontas personalizáveis por setores.
- 3.12 Permissão de verificação de mensagens direcionadas exclusivamente a determinado operador, com opção de finalizar sem interação, com resposta única ou iniciar um atendimento ao vivo.

## 23. RELATÓRIOS GERENCIAIS

- 4.13 Gerar relatório de atendimento realizados, com informação tempo de atendimento, horário de início e operador/setor responsável, com filtro de setor, atendentes, celular do cidadão, nome do contato e protocolo.
- 4.14 Gerar relatório com indicador NPS dos atendimentos avaliados.
- 4.15 Gerar relatório com média de notas atribuídas por setor e operador.
- 4.16 Gerar relatório de solicitações de atendimento perdidos, caso o mesmo não ocorra dentro de um determinado prazo.
- 4.17 Relatório de panorama de atendentes, com status de último login, cidadãos em atendimento, atendimentos pendentes em fila e realiza-dos.
- 4.18 Relatório de Notas de avaliação, com média geral, dos últimos 90 dias e por setor.
- 4.19 Relatório de contatos bloqueados pela plataforma.



- 4.20 Relatório de acessos, com usuário, data, hora e IP do acesso a plataforma.
- 4.21 Gráficos de novos contatos por mês, atendimentos via chatbot e atendimentos humanos realizados.
- 4.22 Relatório de potencial de uso, com indicador de quando o município esta utilizando dos recursos disponibilizados pela plataforma, para melhor aproveitamento do recurso.
- 4.23 Relatório de atendimentos perdidos, para registro dos cidadãos que ficaram em fila de espera e não receberam atendimento.
- 4.24 Relatório de chatbots ativos, para visualização de contatos que estejam em atendimento no chatbot com alguma dificuldade, com opção de intervenção.

## 24. CHATBOT

- 5.19 Permitir chatbot de autoatendimento receptivo com funcionamento 24/7/365;
- 5.20 Permissão para gerenciar os menus de opção, com inserção de anexos no formato de imagens, documentos, áudios, contatos ou localização (latitude e longitude).
- 5.21 Criação de itens do menu.
- 5.22 Permitir cadastro de mensagem de boas vindas, que será enviada na primeira interação com o chatbot, sendo que esta deverá permitir a inclusão de áudio, vídeo e imagem. Após isso, deve possuir opção de mensagem de retorno ao atendimento, com ao menos 2 opções diferentes para alternar entre os contatos do cidadão com a plataforma.
- 5.23 Deverá possuir opção para cadastro de aviso inicial, que deverá ser enviado na primeira vez ao dia que o cidadão entrar em contato com o chatbot, devendo ter opção de texto, imagem, vídeo e configurar data limite da publicação do aviso.
- 5.24 Permissão para cadastramento de mensagens personalizadas para envio ao final de uma sessão de atendimento.
- 5.25 Opção para divulgação dos grupos e pesquisas via chatbot.
- 5.26 Opção para listar comandos dentro do chatbot com, no mínimo, as funcionalidades: listar setores que realizem atendimento humano, listar grupos temáticos, listar usuários que recebam mensagens diretas.
- 5.27 Possuir comando para finalização do atendimento por parte do cidadão no chatbot.
- 5.28 Atribuir comando para que o cidadão possa atulizar o nome de contato cadastrado no chatbot.
- 5.29 Permitir a inclusão de ao menos 3 chaves por item, com opção alfanumérica, ou seja, que aceite texto ou número para acionar o item do menu.
- 5.30 Permitir configuração para que os itens do menu interajam com subitens.
- 5.31 Permitir uso de menu em lista ou botões para os menus.
- 5.32 Cada item do menu deverá ter opção de envio para ao menos: outro item de menu, setores para atendimento humano, formulário, menu em lista, mensagem direta, pesquisas, agente de IA e lista de segmentação.
- 5.33 Deve permitir o cadastro de mensagem personalizada para quando o bot não entender a mensagem do cidadão, devendo permitir ao menos 2 modelos de mensagem quando a IA estiver desativada.
- 5.34 Deve possuir ao menos 2 mensagens de despedida configuráveis.
- 5.35 Possuir opção de finalização com ao menos as opções: envio de pesquisa, envio de links de divulgação, envio de imagens, divulgação de no mínimo 3 grupos temáticos.
- 5.36 Possibilidade de integração com o ChatGPT, para construção de resposta e interações baseadas em treinamento de inteligência artificial, além de fornecer atendimento, se necessário em outros idiomas suportados pelo ChatGPT.



## 25. ASSINATURA ELETRÔNICA

- 6.7 Permitir o envio de documentos em PDF, dentro do próprio sistema, a fim de obter a assinatura eletrônica do cidadão, seja por meio de link ou botão no WhatsApp, com franquias mensais não cumulativas de 20 assinaturas.
- 6.8 Permitir ao destinatário o download do arquivo enviado pelo WhatsApp.
- 6.9 Permitir questionar ao destinatário sua concordância ou não com o documento enviado para assinatura.
- 6.10 Permitir ao destinatário o acesso ao documento assinado eletronicamente.
- 6.11 Disponibilizar QR Code no documento assinado para fins de verificação de autenticidade da assinatura eletrônica.
- 6.12 Disponibilizar a opção de download do documento original e também do documento assinado.

## 26. GRUPOS TEMÁTICOS

- 7.8 Permissão para criar e configurar ilimitados grupos por assuntos diversos, seja de caráter aberto ou fechado para interações entre os futuros participantes.
- 7.9 Permissão para personalizar URL com convite para entrada.
- 7.10 Permissão para disparo de mensagens com texto, imagem, links, áudio e arquivos para os grupos desejados.
- 7.11 Permissão de edição de mensagens contendo fonte em negrito, itálico e emojis.
- 7.12 Permissão para agendamento do envio do disparo.
- 7.13 Permissão de acesso para relatório com histórico de disparos com filtro de data de início, data de término e seleção de todos os grupos temáticos ativos ou específicos.
- 7.14 Opção para criação e gerenciamento de comunidades e canais, para envio de avisos e conteúdos para vários grupos.

## 27. ENQUETES E PESQUISAS

- 8.4 Permissão de criação ilimitada de pesquisas com personalização do tema, data de início e data de término e enquetes para grupos com tema e opções de votação.
- 8.5 Permissão de cadastro ilimitado de perguntas, do tipo afirmativa (sim/não) ou tipo fechada (lista de opções).
- 8.6 Permissão de acesso a relatório de resultado das pesquisas e enquetes, contendo indicadores das respostas, com gráficos em formato de pizza ou barras.

## 28. ATENDIMENTO AO VIVO

- 9.13 Permissão para interações entre operador/cidadão que deverão ocorrer em um ambiente com estilo mensageria (Chat), podendo ser enviados fotos, vídeos, links e áudio.
- 9.14 Geração automática de número de protocolo de atendimento.
- 9.15 Gestão de fila de espera para atendimento, por setor, com controle de tempo de resposta.
- 9.16 Permissão para personalização de mensagem de boas-vindas, com identificação automática do atendente.
- 9.17 Permissão ao operador atendente para registro do nome do cidadão atendido.
- 9.18 Permissão para visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro operador disponível.



- 9.19 Permitir o encaminhamento do histórico do atendimento já realizado com repasse de todas as interações, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações prestadas no atendimento inicial.
- 9.20 Permissão de utilização de mensagens pré-definidas.
- 9.21 Permissão para finalização do atendimento, com inserção de mensagem personalizada.
- 9.22 Permissão para iniciar uma conversa ativa com o cidadão, por meio de envio da primeira mensagem, não apenas recebendo contato passivo.
- 9.23 Alerta sonoro indicativo de que há atendimentos em espera.
- 9.24 Possibilitar permitir ou não, para cada usuário interno, setor ou grupos de usuários, realizar o envio para conversas ativas.

## **29. MENSAGENS SETORIZADAS E FORMULÁRIOS.**

- 10.9 Permissão para recepção de mensagens encaminhadas para canais de comunicação setorial, configuradas no Chatbot, com gestão exclusiva do destinatário, sendo capturadas a partir de uma chave personalizada ou ainda configuração do destinatário da mensagem direta no bot.
- 10.10 Permissão para formalizar resposta às mensagens recebidas pelo canal de comunicação setorial através da plataforma.
- 10.11 Permissão para configuração de canais de comunicação individual, configuradas no Chatbot, com encaminhamento das mensagens e anexos recebidos para o número pessoal do operador da plataforma ou e-mail.
- 10.12 Nos formulários deverá possuir configuração para recebimento de vídeos, imagens e demais anexos aceitos pelo WhatsApp e permitir encaminhamento tanto por e-mail, quanto por número externo a plataforma.
- 10.13 Deverá possuir função para captura de localização, possibilitando a informação de georreferenciamento.
- 10.14 Deverá ter opção para marcar o formulário como arquivado e iniciar um atendimento a partir do formulário.
- 10.15 Os formulários devem aceitar no mínimo a criação de perguntas abertas, fechadas e afirmativas.
- 10.16 Opção de envio de formulário anônimo, onde não é exposto o número do cidadão.

## **30. ENVIO AVULSO DE NOTIFICAÇÃO**

- 11.3 Permissão de envio avulso de mensagem de texto, via SMS, em número short code de 5 dígitos, com limite de 160 (cento e sessenta) caracteres, limitado a 250 mensagens mensais não-cumulativas.
- 11.4 Permissão de acesso a relatório de envios avulsos com filtro de data de início, data de término, seleção de setores, nome do disparador ou celular do contato via número aleatório do whatsapp com 250 disparos mensais não cumulativos.

## **31. CADASTROS**

- 12.7 Ter opção de cadastro de feriados, com base já pronta dos feriados nacionais e possibilidade de inserção de novos feriados e pontos facultativos com opção de cadastro de expediente diferenciado para o feriado.



- 12.8 Permitir cadastro ilimitado e irrestrito de setores, com configuração para feriados (se considera ou não), se permite retomar um atendimento, mensagem personalizada do setor e horário de expediente diferente por departamento.
- 12.9 No cadastro de atendentes, possibilitar permitir ou não se o mesmo pode iniciar atendimentos ativos ou somente ser receptivo.
- 12.10 Definição de acesso aos formulários e gerenciamento dos mesmos para atendentes.
- 12.11 Permitir ativar a opção de coletar "aceite" dos termos da plataforma no primeiro atendimento dos cidadãos, para fins da LGPD.
- 12.12 Deverá possuir materiais em vídeo de treinamento dentro da plataforma para acesso a qualquer momento para os atendentes e administradores.

### **32. FUNCIONALIDADES DA INTEGRAÇÃO AO CHATGPT**

- 13.9 Permitir a integração com o ChatGPT, na versão de escolha da CONTRATANTE.
- 13.10 Possuir configuração de nome personalizado e comando para acionamento (quando no modo passivo) do assistente virtual I.A personalizável.
- 13.11 Possuir opção de conversação PASSIVA (necessário comando para acionamento ou erro no chatbot) e ATIVA (I.A acionada automaticamente, sem menu).
- 13.12 Permitir configuração da comunicação como Normal, Formal ou Descontraída para conversação mais adequada ao perfil desejado.
- 13.13 Possuir opção para cadastro de comportamento/personalidade para o assistente I.A.
- 13.14 Possuir opções de treinamento do assistente virtual: Manual, Automática (Via integração do chatbot), website, documentos e vídeo (até 60 segundos), para a formação da base de conhecimento do assistente.
- 13.15 Possuir cadastro de assuntos para classificação dos treinamentos de origem manual.
- 13.16 Deverão estar inclusas no valor contrato no mínimo 2500 interações mensais de I.A.

### **33. SEGURANÇA DOS DADOS**

- 14.17 A CONTRATADA, caracterizada como "Operador de Dados" (pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador), conforme inciso VII do artigo 5º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), deverá se submeter integralmente às recomendações desta Lei, e às orientações e supervisão da CONTRATANTE, denominada neste contexto como "Controlador de Dados."
- 14.18 A CONTRATADA obriga-se ao dever de proteção, confidencialidade e sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso, inclusive em razão do fornecimento ou da operação dos programas/sistemas, nos termos da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, determinação de órgãos reguladores e/ou fiscalizadores, durante o cumprimento do objeto descrito no presente instrumento contratual.
- 14.19 Tanto CONTRATANTE quanto CONTRATADA deverão fornecer e solicitar umas às outras apenas os dados estritamente necessários ao cumprimento do presente termo/contrato, devendo ser realizado o tratamento adequado das informações a que tiver acesso.
- 14.20 Os dados pessoais aos quais a CONTRATANTE tiver acesso em razão da execução do presente termo/contrato não poderão ser revelados ou compartilhados com terceiros, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, compilações, extratos, análises, estudos, encaminhamentos ou



**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 76/2026**  
**MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 35/2026**

- outros meios que reflitam as referidas informações, ressalvados os casos em que houver prévia autorização por escrito da PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LOURENÇO DO OESTE, SC.
- 14.21 CONTRATANTE e CONTRATADA ficam obrigadas a manter preposto para comunicação para os assuntos pertinentes a Lei 13.709/2018 suas alterações e regulamentações posteriores.
- 14.22 As PARTES devem implementar e manter medidas técnicas/administrativas suficientes para garantir a segurança, a proteção, a confidencialidade, o sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenham acesso, evitando os acessos não autorizados, acidentes, vazamento acidentais ou ilícitos que causem destruição, perdas, alterações, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento não autorizado.
- 14.23 As PARTES deverão manter sigilo sobre os dados pessoais de empregados, colaboradores, servidores ou qualquer pessoa física aos quais eventualmente tenham acesso, respeitando todos os protocolos exigidos pela Lei Federal nº 13.709/2018, bem como legislação complementar e orientações emitidas pelas ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados).
- 14.24 As PARTES devem assegurar que todos os seus servidores, empregados, colaboradores, consultores, e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas atividades tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais, respeitem o dever de proteção, confidencialidade e sigilo, alertando-os sobre as responsabilidades decorrentes do descumprimento de tal dever.
- 14.25 As PARTES cooperarão entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares previstos na LGPD e demais normas de proteção de dados, bem como no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público e Órgãos de controle administrativo, naquilo que couber.
- 14.26 As PARTES notificarão formalmente umas às outras, e imediatamente, a respeito de qualquer ocorrência relativa a eventual descumprimento das disposições relativas à proteção de dados pessoais que tenham relação com o objeto do presente contrato, promovendo todas as ações necessárias à solução dos problemas que venham ser causados por seus empregados e/ou colaboradores.
- 14.27 Considera-se ocorrência qualquer incidente que implique em violação ou risco de violação de dados pessoais, relativo a acesso, coleta, armazenamento, tratamento, compartilhamento e eliminação de dados, que possa gerar eventuais prejuízos aos titulares e/ou questionamento das autoridades competente.
- 14.28 Eventuais responsabilidades das PARTES serão apuradas conforme estabelecido neste contrato e também de acordo com o que dispõe a legislação aplicável, observado o contraditório e a ampla defesa.
- 14.29 Em caso de ocorrência de prejuízo aos titulares de dados e/ou às PARTES decorrentes da não observância nas normas constantes neste termo, a PARTE que der causa ao prejuízo se obriga a indenizar a outra pelos danos sofridos, sejam eles de natureza patrimonial ou extrapatrimonial, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, respeitando o contraditório e ampla defesa.
- 14.30 Dever de sigilo e confidencialidade, e as demais obrigações descritas na presente cláusula, permanecerão em mesmo vigor após a extinção das relações contratuais/editalícias.
- 14.31 Todos os dados, registros e informações processados pelo sistema são de propriedade exclusiva do Município de São Lourenço do Oeste, cabendo à Contratada apenas sua guarda temporária e o processamento técnico.
- 14.32 Em caso de encerramento ou rescisão contratual, a Contratada se obriga a entregar integralmente todos os dados e informações ao Município, em formato aberto e interoperável, que possibilite a migração para outro sistema, sem qualquer ônus adicional à Administração. Ressalta-se que, em razão dessas inserções, os demais itens, subitens e cláusulas subsequentes foram



renumerados sequencialmente, de modo a manter a coerência e a integridade estrutural do documento.

#### 34. DA QUALIDADE DO SERVIÇO E DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

- 15.3A Contratada deverá observar o Acordo de Nível de Serviço (SLA), estabelecido no Termo de Referência, que definirá os parâmetros de disponibilidade, desempenho, tempo de atendimento e suporte técnico necessários à continuidade operacional do sistema.
- 15.4O descumprimento dos níveis de serviço previstos no SLA acarretará aplicação de penalidades graduadas, conforme a gravidade e a reincidência da infração, podendo ensejar advertência e em caso de inexecução reiterada, rescisão contratual, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

#### 35. IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO.

- 16.17 O recebimento dos serviços de implantação, customização inicial e treinamento se darão mediante aceite formal e, devendo ser obrigatoriamente antecedido de procedimentos de validação pelo Secretário ou chefe de setor onde o sistema foi implantado, sendo que estes deverão ser formais e instrumentalizados.
- 16.18 A configuração da plataforma deverá ser realizada após envio de informações básicas dentro do escopo do serviço, no prazo de 7 (sete) dias úteis.
- 16.19 O treinamento inicial para uso da plataforma pelos operadores se dará de forma ONLINE, e com disponibilização de tutoriais em vídeo para acesso irrestrito durante o período de contratação.
- 16.20 A contratada deverá apresentar, previamente ao início da implantação, um **Plano de Implantação**, contendo, no mínimo, cronograma detalhado, etapas de execução, definição de responsabilidades (contratante e contratada), metodologia de implantação e marcos de validação.
- 16.21 A implantação deverá contemplar a **parametrização completa da solução**, incluindo criação de usuários, definição de perfis de acesso, configuração de filas de atendimento, scripts de atendimento automatizado (chatbot), mensagens padrão, integrações previstas e demais ajustes necessários ao pleno funcionamento da ferramenta.
- 16.22 A contratada deverá realizar a **configuração inicial dos fluxos de atendimento automatizado**, com base nas informações fornecidas pela contratante, garantindo aderência aos serviços públicos ofertados e linguagem adequada ao atendimento ao cidadão.
- 16.23 Deverá ser assegurada a **integração da solução com sistemas institucionais**, conforme viabilidade técnica, ou seja, desde que o outro sistema disponibilize a integração, observando padrões de interoperabilidade, segurança da informação e integridade dos dados.
- 16.24 A contratada deverá prestar **apoio técnico assistido durante o período inicial de operação (fase de estabilização)**, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias após a implantação, visando ajustes, correções e otimizações necessárias ao pleno funcionamento da solução.
- 16.25 O treinamento deverá abranger, no mínimo:
- a) utilização operacional da plataforma;
  - b) gestão de atendimentos e conversas;
  - c) extração de relatórios gerenciais;
  - d) configuração básica de fluxos;
  - e) boas práticas de atendimento ao cidadão;
  - f) orientações quanto à segurança da informação e tratamento de dados pessoais.



- 16.26 Deverá ser garantida a realização de **treinamento para administradores do sistema**, com abordagem técnica mais aprofundada, contemplando configurações avançadas, gestão de usuários, auditoria e parametrizações da plataforma.
- 16.27 A solução deverá entrar em operação somente após a **validação formal da implantação**, mediante testes de funcionamento e verificação das funcionalidades contratadas.
- 16.28 A contratada deverá assegurar que todos os dados e configurações realizadas durante a implantação estejam em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, incluindo aplicação de controles de acesso, segregação de perfis e proteção das informações tratadas.
- 16.29 Durante a implantação, deverão ser observados procedimentos que garantam a **rastreabilidade das configurações realizadas**, com registro das alterações efetuadas e identificação dos responsáveis.
- 16.30 A contratada deverá disponibilizar **canal de suporte técnico** durante o período de implantação e treinamento, com prazos de atendimento compatíveis com a criticidade das demandas.
- 16.31 Caso necessário, poderão ser realizados **treinamentos complementares ou reciclagens**, mediante solicitação da contratante, especialmente em casos de atualização da solução ou substituição de operadores.
- 16.32 A contratada deverá garantir que a solução implantada esteja plenamente operacional em ambiente de produção, com níveis adequados de desempenho, segurança e disponibilidade, conforme requisitos estabelecidos no contrato.

### 36. SLA E SUPORTE TÉCNICO (NÍVEIS DE SERVIÇO)

- 17.9A contratada deverá disponibilizar suporte técnico durante toda a vigência contratual, visando garantir o pleno funcionamento da solução e a resolução de eventuais falhas.
- 17.10 O suporte deverá ser realizado por meio de canais formais, como sistema de chamados, e-mail ou telefone, assegurando o registro e acompanhamento das solicitações.
- 17.11 Os chamados serão classificados conforme o impacto:
- Alta: indisponibilidade total da solução ou de funcionalidade essencial;
  - Média: falhas que afetam parcialmente o uso da solução;
  - Baixa: dúvidas, ajustes ou falhas sem impacto relevante.
- 17.12 A contratada deverá observar os seguintes prazos:
- Alta: resposta em até 4 horas e solução em até 12 horas;
  - Média: resposta em até 8 horas e solução em até 48 horas;
  - Baixa: resposta em até 24 horas e solução em até 5 dias úteis.
- 17.13 A solução deverá garantir disponibilidade mínima de 99% (noventa e nove por cento) ao mês, desconsideradas manutenções previamente informadas.
- 17.14 O suporte deverá ser prestado em horário comercial, podendo ser acionado fora desse período em casos críticos.
- 17.15 A contratada deverá realizar as manutenções necessárias para o adequado funcionamento da solução, incluindo correções e atualizações, sem prejuízo à operação.
- 17.16 A prestação do suporte deverá observar as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, garantindo a proteção das informações tratadas.

### 37. ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

- 18.20 Licitante deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica emitido por Pessoa Jurídica de Direito Público, declarando a data de início dos serviços, cujo período de prestação de serviço seja



superior a 6 (seis) meses, a fim de comprovar a qualidade e estabilidade do sistema, com atendimento às funcionalidades prescritas no presente Termo de Referência, contendo nome, cargo e assinatura do responsável pela declaração.

### **38. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE EM RELAÇÃO A META E CUSTOMIZAÇÕES**

19.4O município declara estar ciente de todas as políticas estabelecidas pela meta.

19.5É de conhecimento público que a CONTRATADA não possui ingerência sobre decisões da Meta, tais como aprovação de Business Manager (BM), aprovação de contas WABA, aprovação de templates de mensagens, bloqueios ou banimentos de contas ou números, bem como eventuais limitações ou indisponibilidades da API do WhatsApp, uma vez que esses processos são definidos exclusivamente pela Meta, deste modo sendo de sua reponsabilidade o suporte e orientação a CONTRATANTE para realização destas etapas e não a aprovação ou desaprovação de conta.

19.6Considerando que se trata de contratação um software já existente e utilizado por diversas prefeituras/clientes, eventuais solicitações de customizações ou novas funcionalidades deverão passar previamente por análise técnica da equipe de desenvolvimento da CONTRATADA. Após essa análise, será informado à contratante: viabilidade técnica da customização, custo em horas técnicas e prazo de entrega.

**Município de São Lourenço do Oeste, 25 de Março de 2026.**

#### **Equipe de planejamento da contratação:**

---

Antonio Cantelmo Neto  
Secretário Municipal de Administração e Fazenda  
Matrícula: 3407/02

---

Yan Carlos Pieta  
Diretor do Departamento de Tecnologia e Gestão da Informação  
Matrícula: 3243/01

**MUNICÍPIO DE SÃO LOURENÇO DO OESTE**

RELATÓRIO: RELAÇÃO DOS ITENS DA LICITAÇÃO POR LOTE - SLO

CNPJ: 83.021.873/0001-08

Telefone: (49) 3344-8500

Rua Duque de Caxias, 789

CEP: 89990-000 - São Lourenço do Oeste SC

**PREGÃO ELETRÔNICO**

Nr.: 35/2026 - PE

Processo Administrativo: 76/2026

Data do 18/05/2026

## ANEXO I RELAÇÃO DOS ITENS DA LICITAÇÃO

**Objeto:** LOCAÇÃO MENSAL DE USO DE SOFTWARE INTEGRADO À INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (I.A.), DE FORMA PASSIVA, COM A AUTOMAÇÃO DE MENSAGENS VIA WHATSAPP COM API OFICIAL

Nº Lote: 1 - CHATBOT

Item	Quant.	Unid.	Descrição	Marca	Valor	Valor Total
1	12,000	MÊS	LICENÇA DE SOFTWARE DE GESTÃO DE CONVERSAS COM INTEGRAÇÃO COM WHATSAPP VIA API OFICIAL E MENSAGENS PASSIVAS ILIMITADAS	_____	3.778,2200	45.338,64
2	12,000	MÊS	PACOTE DE 1000 (MIL) CONVERSAS ATIVAS MÊS	_____	639,6800	7.676,16
3	1,000	SVÇ	IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DE ACORDO COM O DESCRITIVO TÉCNICO ANEXO I	_____	6.233,3300	6.233,33
<b>Total Lote</b>						<b>59.248,13</b>
<b>Total Geral dos Lotes</b>						<b>59.248,13</b>