

TERMO DE REFERÊNCIA

1. **SECRETARIA/ÓRGÃO:** SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FAZENDA.

2. **DESCRIÇÃO DO 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.

ENTIDADE: PREFEITURA MUNICIPAL

Item	Qtd.	Und	Especificação/Descrição do Item	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual
1	12	MÊS	LICENÇA DE SOFTWARE DE GESTÃO DE CONVERSAS COM INTEGRAÇÃO COM WHATSAPP VIA API OFICIAL E MENSAGENS PASSIVAS ILIMITADAS	R\$ 3.778,22	R\$ 3.778,22	R\$ 45.338,64
2	12	MÊS	PACOTE DE 1000 (MIL) CONVERSAS ATIVAS MÊS	R\$ 639,68	R\$ 639,68	R\$ 7.676,16
3	01	SVÇ	IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DE ACORDO COM O DESCRITIVO TÉCNICO ANEXO I	R\$ 6.233,33	R\$ 6.233,33	R\$ 6.233,33

2.1. **Plano De Contratações Anual**

Município não possui Plano de Contratações Anual publicado.

2.2. **Catálogo Eletrônico De Padronização De Compras**

Município não possui catálogo eletrônico de padronização de compras publicado.

3. **MODALIDADE DE LICITAÇÃO:**

A presente licitação será na Modalidade de Pregão Eletrônico.

4. **DESCRIÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO A SER DESENVOLVIDAS**

A contratação da solução de atendimento digital ao cidadão para a Prefeitura Municipal de São Lourenço do Oeste/SC e demais entidades vinculadas tem como finalidade alcançar resultados concretos e mensuráveis em termos de economicidade, eficiência administrativa e melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, em consonância com o interesse público e com os princípios da administração pública.

A contratação visa promover ganhos expressivos de economicidade e eficiência administrativa, por meio da otimização do uso dos recursos públicos disponíveis, em consonância com os princípios da eficiência e da economicidade que regem a Administração Pública.

Sob o aspecto dos recursos humanos, a implementação da solução permitirá a redução da sobrecarga de atendimentos repetitivos e de baixa complexidade atualmente realizados de forma manual, especialmente por meio de canais presenciais e telefônicos. Com a automatização parcial dos atendimentos e a centralização das demandas em ambiente digital, espera-se uma melhor alocação dos servidores, possibilitando que estes concentrem suas atividades em demandas mais estratégicas e de maior complexidade. Tal medida contribui para o aumento da produtividade, melhoria da qualidade do atendimento e redução de retrabalho.

No que se refere aos recursos materiais, projeta-se a diminuição da utilização de insumos associados ao atendimento tradicional, como papel, impressões e infraestrutura física de atendimento, considerando a migração gradual para o meio digital.

Sob a ótica dos recursos financeiros, a adoção de solução tecnológica no modelo de contratação como serviço (SaaS) permite a redução de investimentos iniciais em desenvolvimento de sistemas próprios, aquisição de infraestrutura e manutenção contínua. A previsibilidade dos custos contratuais, aliada à diminuição de despesas operacionais indiretas (como atendimento presencial, deslocamentos e retrabalho), contribui para uma gestão orçamentária mais eficiente e sustentável ao longo do tempo.

Adicionalmente, a solução possibilitará a geração de dados estruturados e indicadores gerenciais, permitindo à Administração Pública identificar gargalos, otimizar processos e direcionar recursos de forma mais assertiva, evitando desperdícios e promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados.

Destaca-se, ainda, que a padronização dos atendimentos e o registro sistematizado das interações contribuem para maior controle e transparência, reduzindo riscos operacionais e custos decorrentes de inconsistências, falhas de comunicação ou ausência de informações.

A solução também favorecerá a ampliação do acesso da população aos serviços públicos, sem a necessidade de expansão proporcional da estrutura física ou do quadro de pessoal, caracterizando ganho de escala e maior eficiência no uso dos recursos disponíveis.

Por fim, ressalta-se que a adoção de mecanismos estruturados de gestão das informações e das interações com os cidadãos contribui para o atendimento às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e da Lei de Acesso à Informação, evitando custos associados a não conformidades legais e fortalecendo a governança da informação no âmbito municipal.

Dessa forma, conclui-se que a contratação pretendida proporcionará significativo ganho de eficiência, racionalização de recursos e melhoria da qualidade do gasto público, atendendo plenamente ao interesse público e às diretrizes de modernização da Administração Pública.

As características técnicas do sistema estão descritas no Anexo I.

5. ESTIMATIVA DE VALOR:

Com expectativa em torno de **R\$ 59.248,13** a estimativa foi obtida a partir da pesquisa de preços com fornecedores, onde foi escolhida a média de preço para o referencial de valores, conforme arquivo da planilha de pesquisa de preços.

6. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

As despesas decorrentes da execução desta licitação serão custeadas através de recursos federais, estaduais e/ou próprios do Município, por conta do orçamento do exercício financeiro de 2026.

7. VIGÊNCIA:

O prazo de vigência do contrato será de 01 (um) ano, podendo ser prorrogado à critério da administração de acordo com a Lei 14.133/2021.

8. JUSTIFICATIVA:

A presente contratação tem por finalidade atender à crescente demanda do Município de São 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.

9. PRAZO E LOCAL DE ENTREGA OU EXECUÇÃO:

9.1. Prazo:

A entrega/execução dos bens/serviços deverá ser finalizada no prazo máximo de 07 (sete) dias, contados da data de recebimento da solicitação de fornecimento/ordem de serviço.

9.2. Local:

Os bens/serviços deverão ser entregues no local indicado pelo Setor Requisitante.

10. FORMA DE SOLICITAÇÃO, FORMA/CRONOGRAMA DE ENTREGA E OU EXECUÇÃO E

CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO:

10.1. Forma de Solicitação:

Os serviços serão solicitados mediante emissão da solicitação de fornecimento e respectivo empenho.

10.2. Forma e Cronograma de Entrega e/ou Execução:

Os bens/serviços serão entregues/realizados de acordo com a necessidade do Setor Requisitante no período de vigência do Contrato;

Durante a vigência do Contrato, a empresa fica obrigada a entregar/prestar os bens/serviços de acordo com o valor proposto, nas quantidades solicitadas e nos prazos estipulados no Edital.

Por ocasião da entrega, caso seja detectado que o(s) material(s) solicitado não atende as especificações previamente definidas neste termo de referência, poderá a Administração rejeitá-lo, integralmente ou em parte, obrigando-se a contratada a providenciar a substituição do material não aceito, no prazo máximo de 02 (dois) dias corridos a contar da notificação da contratada, as suas custas, sem prejuízo de aplicação das penalidades.

10.3. Condições de Recebimento:

As condições essenciais para esta contratação são:

- Cumprimento dos Prazos: A empresa deverá realizar a entrega do item dentro dos prazos estabelecidos no contrato.

- Qualidade dos Serviços: A empresa deverá fornecer o item com alta qualidade, conformidade e durabilidade.

- Atendimento aos Requisitos do Edital: A empresa deve garantir que todos os requisitos estabelecidos no edital sejam atendidos, assegurando que o processo esteja em conformidade com as exigências previamente estabelecidas.

- A empresa será responsável por toda a logística de deslocamento para e entrega;

- No recebimento dos produtos, será verificado a integridade física, conferindo fisicamente os produtos, confrontando produto e quantidade tendo como referência a nota fiscal.

-A(s) empresa(s) arrematante(s) da licitação deverá responsabilizar-se, às suas expensas, pelos produtos especificados em quantidade e qualidade compatíveis com o objeto da licitação solicitado pelas secretarias, sob pena de penalidade para a empresa caso não cumpra o exigido no Edital;

- O serviço será executado de acordo com a descrição do item 2 deste termo de referência e anexo I;

11. PROPOSTA:

A proposta que descumprir com o estabelecido no edital, assim como valores acima do preço máximo estipulado serão desclassificadas.

12. CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

O julgamento do processo será por menor preço por lote.

13. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

Somente será efetuado o pagamento mediante apresentação de documento fiscal, com carimbo e assinatura certificando a liquidação da despesa. O pagamento será efetuado no prazo indicado no Edital.

14. PRAZO E CONDIÇÕES DE GARANTIA (SE HOVER):

Garantia não se aplica.

15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

- Agir de modo idôneo;

- Cumprir todos os termos do edital;

- Entregar o objeto deste Termo de Referência na forma e prazo, conforme ANEXO I, mediante apresentação da Nota Fiscal devidamente preenchida, constando detalhadamente as informações necessárias, conforme proposta da empresa contratada;

- Manter todas as condições de habilitação aferidas no processo de contratação durante a

vigência do contrato;

- Garantir ótimo atendimento em caso de acionamento da garantia, se houver;
- Manter confidencialidade absoluta sobre todas as informações obtidas em razão da execução do contrato, vedada sua divulgação ou utilização para fins diversos;
- Atender às solicitações do contratante relacionadas a ajustes, correções e esclarecimentos, dentro dos prazos estabelecidos contratualmente;
- 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;
- Oferecer treinamento inicial e contínuo aos servidores e profissionais designados pelo Município, de forma presencial ou remota, conforme necessidade;
- 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;
- 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;
- 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;
- Manutenção, taxas, impostos, salários, encargos trabalhistas, sociais e outros que resultarem do fiel cumprimento dos serviços propostos, serão inteiramente de responsabilidade da empresa contratada, e disponibilizar, a qualquer tempo, toda documentação referente ao pagamento dos tributos, seguros, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários relacionados com o objeto do Contrato, sob pena de retenção de pagamentos até a regularização;
- Em caso de irregularidade nos itens ou em documentos fiscais, considerar o prazo de pagamento somente após a regularização;
- Arcar com eventuais danos causados ao Município de São Lourenço do Oeste/SC ou a terceiros em decorrência da execução contratual, realizando as reparações necessárias sem ônus ao contratante.

16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

- Deverá ser informado o prazo, o local/ endereço e o horário se for o caso, para a entrega ou execução do objeto;
- Efetuar o pagamento da contratada nos prazos mencionados no edital de licitação;
- Fiscalizar a execução correta do serviço contratado/bem adquirido;
- Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela empresa contratada, de acordo com o Termo de Referência;
- Receber o objeto de acordo com as especificações descritas neste Termo de Referência;
- Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

17. AMOSTRA:

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.

18. GESTOR DO CONTRATO E FISCAL DO CONTRATO:

18.1. Gestor do Contrato:

Será indicado pelo Setor Requisitante na Solicitação de Fornecimento.

18.2. Fiscal do Contrato:

Será indicado pelo Setor Requisitante na Solicitação de Fornecimento.

19. PENALIDADES:

Ao contratado poderão ser aplicadas as penalidades de acordo com a Legislação específica (Lei 14.133/21), sem prejuízos do direito à rescisão do Contrato e às perdas e danos, ficando garantida a prévia defesa da CONTRATADA, nos termos da Lei.

20. CONDIÇÕES GERAIS:

Demais condições serão disponibilizadas por edital de acordo as leis vigentes.

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