



PEDIDO DE COMPRA / SERVIÇO 000862/2026
EMISSION: 25/03/2026
SECRETARIA: SECRETARIA MUNICIPAL DA ADMINISTRAÇÃO
TIPO DO PEDIDO: PARA FORMAÇÃO DE LICITAÇÃO (Nº 000000/0000)
USUÁRIO EMISSOR: SAMUEL RITTER

1. OBJETIVO DO PEDIDO

Contratação de solução tecnológica de software como serviço (SaaS) para gestão de comunicação institucional, abrangendo o fornecimento, implantação, configuração e suporte técnico de uma plataforma que possibilite o atendimento e interação com o cidadão por meio do aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp Business API, do Grupo Meta, utilizando tanto agentes de atendimento humanos quanto virtuais (chatbots).

2. JUSTIFICATIVA

A crescente digitalização e a necessidade de ampliar o acesso aos serviços públicos justificam a adoção de um canal oficial e moderno de comunicação. A plataforma permitirá atendimento digital unificado à população, maior eficiência operacional com gestão inteligente das demandas e redução do tempo de espera, coleta de dados de satisfação dos usuários e aprimoramento estratégico da comunicação institucional do Município de Carlos Barbosa.

3. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de solução tecnológica de software como serviço (SaaS) para gestão de comunicação institucional, abrangendo o fornecimento, implantação, configuração e suporte técnico de uma plataforma que possibilite o atendimento e interação com o cidadão por meio do aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp Business API OFICIAL, do Grupo Meta, utilizando tanto agentes de atendimento humanos quanto virtuais (chatbots).

4. MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A crescente digitalização da sociedade e a demanda por serviços públicos acessíveis justificam a adoção de um canal de comunicação moderno e oficial. A plataforma é essencial para: a) Assegurar o atendimento digital à população, por meio de um canal corporativo e unificado do Município. b) Aprimorar a eficiência operacional e a experiência do cidadão, possibilitando o tratamento simultâneo de múltiplos contatos, a gestão de filas, a redução do tempo de espera, o direcionamento inteligente das demandas e a transição fluida entre atendimento virtual e humano. c) Coletar dados de satisfação do usuário por meio de pesquisas após o atendimento. d) Promover a orquestração estratégica da comunicação institucional, permitindo que o Município de Carlos Barbosa seja mais assertivo na escolha dos momentos e canais de divulgação de informações e serviços.

5. OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

O presente processo licitatório tem por objetivo a contratação de solução tecnológica na modalidade de Software como Serviço (SaaS) para a gestão da comunicação institucional do Município de Carlos Barbosa. A solução deve viabilizar o atendimento e a interação com os cidadãos por meio da WhatsApp Business API, do Grupo Meta, utilizando tanto agentes de atendimento humanos quanto virtuais (bots), em conformidade com as especificações detalhadas no Anexo I que integram este edital.

6. QUANTIDADE DE SERVIÇO / MATERIAIS A SER CONTRATADA

Lote/Item	Unid	Quantidade	Produto / Descrição
000/001	UN	12,00	00100924 - SERVIÇO LICENCA SOFTWARE
Descrição adicional: SERVIÇO LICENCA SOFTWARE TIPO PARA GESTÃO DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL			
Acesso Projeto		Rubrica	Desdobramento Banco
3042	2301 manutenção de serviços da secretaria da administração	3390 40 00 000000 serv. tecnol. inform. comunic. -t.i.c.- pj	3390 40 19 020000 serviços de terceiros - software em nuvem Relac: 3.3.2.3.1.11.06.00.00.00

7. JUSTIFICATIVA PARA A QUANTIDADE DESEJADA

Os quantitativos estimados foram definidos com base na abrangência de toda a estrutura administrativa do Município de Carlos Barbosa, incluindo secretarias, unidades de saúde e demais órgãos vinculados, que utilizarão o canal oficial de comunicação via WhatsApp Business API. A projeção considerou o volume atual de atendimentos presenciais e telefônicos, a tendência de migração para canais digitais, a necessidade de envio de comunicações institucionais e a futura integração com sistemas internos (tributário, protocolos e saúde), que poderão gerar mensagens automatizadas. Os volumes previstos de conversas



ativas representam limites máximos estimados, sendo o faturamento realizado exclusivamente sobre o consumo real mensal, garantindo economicidade e adequação à demanda efetiva.

8. PRAZOS DE ENTREGA

O prazo máximo para a conclusão integral da fase de Implementação dos Serviços será de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da emissão do Termo de Aceitação Provisória referente à fase de Instalação e Configuração. A contratação será formalizada por meio de instrumento contratual, tratando-se de serviço de natureza contínua, conforme previsto no art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, podendo ser prorrogado sucessivamente por períodos de 12 (doze) meses, até o limite máximo de 10 (dez) anos, desde que mantidas as condições vantajosas para a Administração Pública e mediante manifestação da autoridade competente. É permitida, a qualquer tempo, a negociação ou rescisão contratual, sem ônus para as partes, caso constatada a perda de vantajosidade.

9. FISCALIZAÇÃO E GERÊNCIA

MATHEUS DELAZZARI FISCAL

SAMUEL RITTER FISCAL

SINARA KIRCH GESTOR



10. ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

10.1 DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

Contratação de solução tecnológica de software como serviço (SaaS) para gestão de comunicação institucional, abrangendo o fornecimento, implantação, configuração e suporte técnico de uma plataforma que possibilite o atendimento e interação com o cidadão por meio do aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp Business API, do Grupo Meta, utilizando tanto agentes de atendimento humanos quanto virtuais (chatbots).

10.2 ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

A presente contratação não constou no Plano Anual de Contratações (PAC) vigente, pois a necessidade foi identificada após a sua elaboração, em razão da ampliação das demandas de atendimento digital e da modernização dos canais de comunicação institucional.

Trata-se de demanda superveniente, devidamente justificada no Estudo Técnico Preliminar, com demonstração do interesse público e da viabilidade orçamentária, não havendo impedimento legal para sua realização, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

10.3 DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação deverá atender aos requisitos técnicos, operacionais, de segurança da informação e de conformidade legal necessários à adequada prestação do serviço de comunicação institucional via WhatsApp Business API Oficial.

De forma sintética, a solução deverá contemplar, no mínimo:

- Utilização exclusiva da API Oficial da plataforma;
- Modelo Software como Serviço (SaaS) em ambiente de nuvem;
- Atendimento simultâneo por múltiplos agentes, com gestão de filas;
- Atendimento automatizado (chatbot) e humano integrado;
- Integração com sistemas internos do Município via API;
- Geração de relatórios e indicadores de desempenho;
- Conformidade com a LGPD e requisitos de segurança da informação;
- Garantia de disponibilidade mínima (SLA);
- Mecanismos de auditoria, rastreabilidade e exportação de dados.

O detalhamento completo das especificações técnicas, funcionais, requisitos de segurança, níveis de serviço e demais obrigações encontra-se descrito no Anexo I.

10.4 ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

Os quantitativos estimados foram definidos com base na abrangência de toda a estrutura administrativa do Município de Carlos Barbosa, incluindo secretarias, unidades de saúde e demais órgãos vinculados, que utilizarão o canal oficial de comunicação via WhatsApp Business API.

A projeção considerou o volume atual de atendimentos presenciais e telefônicos, a tendência de migração para canais digitais, a necessidade de envio de comunicações institucionais e a futura integração com sistemas internos (tributário, protocolos e saúde), que poderão gerar mensagens automatizadas.

Os volumes previstos de conversas ativas representam limites máximos estimados, sendo o faturamento realizado exclusivamente sobre o consumo real mensal, garantindo economicidade e adequação à demanda efetiva.

10.5 ALTERNATIVAS DISPONÍVEIS NO MERCADO

Para atendimento à necessidade identificada, foram analisadas as alternativas disponíveis no mercado que pudessem prover solução tecnológica de comunicação institucional via canal digital, incluindo atendimento automatizado e humano, integração com sistemas internos e conformidade com requisitos legais e de segurança da informação.

Foram consideradas as seguintes alternativas:

- LOBUS SOFTWARE | 29.598.940/0001-06



- SMARTEL INTERAÇÕES INTELIGENTES | 91.518.498/0001-34

- OMNICENTRAL TECNOLOGIA LTDA | 23.109.142/0001-97

Tais empresas demonstram capacidade técnica e estrutura operacional compatíveis com os requisitos definidos pela Administração, sendo, portanto, consideradas potenciais fornecedoras/prestadoras dos serviços pretendidos.

10.6 ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

A estimativa do valor da contratação foi elaborada com base em pesquisa de mercado realizada junto a fornecedores que atuam no segmento de soluções tecnológicas em modelo Software como Serviço (SaaS) para atendimento via WhatsApp Business API Oficial, considerando objetos com características e escopo compatíveis com a necessidade do Município.

Foram coletados valores unitários praticados no mercado, os quais foram analisados comparativamente, observando-se a compatibilidade com os preços correntes e a adequação técnica das propostas apresentadas.

Assim, estima-se para a presente contratação o valor global de até R\$ 103.680,00 (cento e três mil, seiscentos e oitenta reais), considerando o período contratual previsto e o consumo estimado dos serviços.

10.7 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução proposta consiste na contratação de plataforma tecnológica em modelo Software como Serviço (SaaS), disponibilizada em ambiente de nuvem, destinada à gestão integrada da comunicação institucional do Município por meio da WhatsApp Business API Oficial.

A plataforma permitirá o atendimento digital ao cidadão por meio de agentes humanos e atendimento automatizado (chatbot), com gestão inteligente de filas, organização por secretarias e departamentos, controle de múltiplos atendimentos simultâneos e registro integral das interações realizadas.

A solução contempla, ainda, a possibilidade de envio de comunicações ativas institucionais, notificações automatizadas, integração com sistemas internos do Município por meio de API, geração de relatórios gerenciais e indicadores de desempenho, bem como mecanismos de auditoria e rastreabilidade.

O modelo SaaS transfere à CONTRATADA a responsabilidade pela infraestrutura tecnológica, hospedagem, segurança da informação, atualizações, suporte técnico e manutenção evolutiva, garantindo escalabilidade, disponibilidade mínima contratada (SLA) e conformidade com a legislação de proteção de dados pessoais.

A execução compreenderá fase inicial de implantação e configuração, seguida de operação continuada com medição mensal baseada na efetiva utilização dos serviços.

A solução deverá assegurar a titularidade do número oficial ao Município, possibilitar a reversibilidade dos dados ao término contratual e manter conformidade com as políticas da plataforma oficial e com as normas de segurança da informação.

10.8 JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

Nos termos do art. 47, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021, as licitações atenderão ao princípio do parcelamento, quando tecnicamente viável e economicamente vantajoso. Na aplicação deste princípio, o § 1º do mesmo art. 47 estabelece que deverão ser considerados a responsabilidade técnica, o custo para a Administração de vários contratos frente as vantagens da redução de custos, com divisão do objeto em itens, e o dever de buscar a ampliação da competição e de evitar a concentração de mercado.

Em vista disto, o princípio do parcelamento não deverá ser aplicado à presente contratação, tendo em vista que o objeto é único.

10.9 RESULTADOS PRETENDIDOS

Com a contratação da solução tecnológica em modelo Software como Serviço (SaaS) para gestão da comunicação institucional via WhatsApp Business API Oficial, o Município de Carlos Barbosa pretende alcançar os seguintes resultados:

- Implantação de canal digital oficial, seguro e padronizado para atendimento ao cidadão;
- Automatização de demandas recorrentes por meio de chatbot e integração com sistemas internos;
- Melhoria na eficiência operacional das Secretarias;
- Maior rastreabilidade e controle gerencial das interações realizadas;
- Elevação do nível de satisfação do cidadão quanto ao atendimento prestado;



- Garantia de conformidade com normas de segurança da informação e proteção de dados pessoais;
- Modernização dos processos administrativos, com redução gradual de atendimentos presenciais e telefônicos.

Dessa forma, busca-se promover maior eficiência, economicidade e qualidade na prestação dos serviços públicos municipais.

10.10 PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

Para a contratação ora proposta, não se fazem necessárias providências preliminares por parte da Administração.

10.11 CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Este estudo não identificou a necessidade de realizar contratações acessórias para a perfeita execução do objeto, uma vez que todos os meios necessários para a aquisição/operacionalização dos serviços podem ser supridos apenas com a contratação ora proposta. O serviço que se pretende, portanto, são autônomos e prescindem de contratações correlatas ou interdependentes.

10.12 POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

Dada a natureza do objeto que se pretende adquirir, não se verifica impactos ambientais relevantes, sendo necessário tão somente que a licitante atenda aos critérios e política de sustentabilidade ambiental.

10.13 DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

Com base na justificativa e nas especificações técnicas constantes neste Estudo Técnico Preliminar, declaramos que a contratação é viável, atendendo aos padrões e preços praticados no mercado.



11. TERMO DE REFERENCIA

11.1 DEFINIÇÃO DO OBJETO

Contratação de solução tecnológica de software como serviço (SaaS) para gestão de comunicação institucional, abrangendo o fornecimento, implantação, configuração e suporte técnico de uma plataforma que possibilite o atendimento e interação com o cidadão por meio do aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp Business API, do Grupo Meta, utilizando tanto agentes de atendimento humanos quanto virtuais (chatbots).

11.2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação fundamenta-se na necessidade de modernização e ampliação dos canais oficiais de comunicação do Município de Carlos Barbosa, visando assegurar maior eficiência, acessibilidade e qualidade na prestação dos serviços públicos à população.

A Administração Pública deve atuar em conformidade com os princípios da legalidade, eficiência, economicidade, planejamento e interesse público, promovendo soluções que otimizem recursos e aprimorem a experiência do cidadão no acesso aos serviços municipais. Nesse contexto, a adoção de solução tecnológica em modelo Software como Serviço (SaaS), com utilização da WhatsApp Business API Oficial, apresenta-se como medida adequada e proporcional à realidade administrativa do Município.

O modelo SaaS transfere à contratada a responsabilidade pela infraestrutura tecnológica, segurança da informação, atualizações e suporte técnico, reduzindo riscos operacionais e evitando investimentos estruturais elevados por parte do Município.

A exigência de utilização da API Oficial da plataforma garante estabilidade do número institucional, continuidade do serviço e mitigação de riscos decorrentes do uso de integrações não homologadas, assegurando maior segurança jurídica e técnica.

Dessa forma, a contratação mostra-se necessária, adequada e vantajosa, estando devidamente alinhada ao interesse público e às diretrizes da Lei nº 14.133/2021.

11.3 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução proposta consiste na contratação de plataforma tecnológica em modelo Software como Serviço (SaaS), disponibilizada em ambiente de nuvem, destinada à gestão integrada da comunicação institucional do Município por meio da WhatsApp Business API Oficial.

A plataforma permitirá o atendimento digital ao cidadão por meio de agentes humanos e atendimento automatizado (chatbot), com gestão inteligente de filas, organização por secretarias e departamentos, controle de múltiplos atendimentos simultâneos e registro integral das interações realizadas.

A solução contempla, ainda, a possibilidade de envio de comunicações ativas institucionais, notificações automatizadas, integração com sistemas internos do Município por meio de API, geração de relatórios gerenciais e indicadores de desempenho, bem como mecanismos de auditoria e rastreabilidade.

O modelo SaaS transfere à CONTRATADA a responsabilidade pela infraestrutura tecnológica, hospedagem, segurança da informação, atualizações, suporte técnico e manutenção evolutiva, garantindo escalabilidade, disponibilidade mínima contratada (SLA) e conformidade com a legislação de proteção de dados pessoais.

A execução compreenderá fase inicial de implantação e configuração, seguida de operação continuada com medição mensal baseada na efetiva utilização dos serviços.

A solução deverá assegurar a titularidade do número oficial ao Município, possibilitar a reversibilidade dos dados ao término contratual e manter conformidade com as políticas da plataforma oficial e com as normas de segurança da informação.

11.4 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação deverá atender aos requisitos técnicos, operacionais, de segurança da informação e de conformidade legal necessários à adequada prestação do serviço de comunicação institucional via WhatsApp Business API Oficial.

De forma sintética, a solução deverá contemplar, no mínimo:

- Utilização exclusiva da API Oficial da plataforma;
- Modelo Software como Serviço (SaaS) em ambiente de nuvem;
- Atendimento simultâneo por múltiplos agentes, com gestão de filas;



- Atendimento automatizado (chatbot) e humano integrado;
- Integração com sistemas internos do Município via API;
- Geração de relatórios e indicadores de desempenho;
- Conformidade com a LGPD e requisitos de segurança da informação;
- Garantia de disponibilidade mínima (SLA);
- Mecanismos de auditoria, rastreabilidade e exportação de dados.

O detalhamento completo das especificações técnicas, funcionais, requisitos de segurança, níveis de serviço e demais obrigações encontra-se descrito no Anexo I.

11.5 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

A execução do objeto ocorrerá por meio da prestação de serviços continuados em modelo Software como Serviço (SaaS), com disponibilização da solução em ambiente de nuvem, sendo de responsabilidade da CONTRATADA a infraestrutura, hospedagem, segurança, atualizações, suporte técnico e manutenção da plataforma.

A execução compreenderá duas etapas: (i) fase inicial de implantação, incluindo configuração, integração com a API Oficial, parametrização, testes e treinamento; e (ii) fase de operação continuada, com fornecimento das licenças, processamento das conversas, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva e eventual execução de horas técnicas sob demanda.

11.6 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, respondendo cada parte pelas consequências da inexecução total ou parcial de suas obrigações.

Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será automaticamente prorrogado pelo período correspondente, desde que as circunstâncias estejam devidamente anotadas por meio de simples apostila ao contrato.

As comunicações entre o órgão ou entidade contratante e a contratada deverão ser realizadas por escrito, sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de meios eletrônicos (mensagens eletrônicas oficiais ou e-mails corporativos) para esse fim.

O órgão ou entidade contratante poderá convocar representante da contratada sempre que for necessária a adoção de providências imediatas no âmbito da execução do contrato.

A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) designado(s), ou por seus substitutos, conforme disposto no art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

O gestor do contrato será responsável por coordenar o acompanhamento da execução contratual, mantendo atualizado o histórico de gerenciamento do contrato, com todos os registros formais pertinentes, tais como: ordens de serviço, ocorrências, alterações, prorrogações e demais documentos. Também caberá ao gestor a elaboração de relatórios gerenciais periódicos, visando verificar a necessidade de adequações contratuais e o efetivo cumprimento da finalidade pública.

11.7 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

A medição dos serviços será realizada mensalmente, com base na efetiva disponibilização da solução e no consumo real das conversas ativas iniciadas pelo Município, conforme relatórios técnicos emitidos pela CONTRATADA e validados pela fiscalização do contrato.

A parcela fixa mensal corresponderá ao licenciamento da plataforma e à manutenção dos serviços de suporte e sustentação, sendo devida após a emissão do Termo de Aceite Definitivo da fase de implantação.

A parcela variável será apurada conforme o quantitativo efetivamente utilizado de mensagens ativas (utilidade, autenticação e marketing), observados os valores unitários constantes no contrato, não sendo devido pagamento por quantitativos não utilizados.

O pagamento será efetuado mediante apresentação de Nota Fiscal, acompanhada dos relatórios de comprovação de uso e do ateste do fiscal do contrato, no prazo previsto contratualmente.

11.8 FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO

A seleção do fornecedor será realizada por meio de procedimento licitatório, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica,



CARLOS BARBOSA - RS
SISTEMA DE COMPRAS E LICITAÇÕES
DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA - DFD



por se tratar de contratação de serviço comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência e Anexo I.

O critério de julgamento adotado será o de menor preço, observados os requisitos técnicos mínimos estabelecidos no edital e seus anexos, garantindo-se a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

A habilitação exigirá comprovação de regularidade jurídica, fiscal, trabalhista e econômico-financeira, bem como qualificação técnica compatível com o objeto da contratação.

11.9 ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

A estimativa do valor da contratação foi elaborada com base em pesquisa de mercado realizada junto a fornecedores que atuam no segmento de soluções tecnológicas em modelo Software como Serviço (SaaS) para atendimento via WhatsApp Business API Oficial, considerando objetos com características e escopo compatíveis com a necessidade do Município.

Foram coletados valores unitários praticados no mercado, os quais foram analisados comparativamente, observando-se a compatibilidade com os preços correntes e a adequação técnica das propostas apresentadas.

Assim, estima-se para a presente contratação o valor global de até R\$ 103.680,00 (cento e três mil, seiscentos e oitenta reais), considerando o período contratual previsto e o consumo estimado dos serviços.

11.10 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

O dispêndio financeiro decorrente da contratação ora pretendida decorrerá da dotação orçamentária: 3042



CARLOS BARBOSA - RS
SISTEMA DE COMPRAS E LICITAÇÕES
DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA - DFD



Resumo das dotações

Acesso	Vinculação	Projeto	Despesa	Subvínculo	Compl. Rec.	Bloqueado	Pedido	Disponível
3042	500 Recursos não Vinculados de Impostos	2301 MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS DA SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO	3390 40 00 000000	0	0000	485.719,28	103.680,00	77.658,53
							Total pedido	103.680,00
							Total disponível	77.658,53

25/03/2026 ÀS 13:51:38 PEDIDO AUTORIZADO POR SAMUEL RITTER; OBSERVAÇÃO: NÃO INFORMADA

Assinaturas e Autenticidade

Documento assinado dia 25/03/2026 às 16:54 Horas, pelo Usuário MARCOS COLLATTO, , ID GESPAM 508252 IP 168.121.93.210 MAC Address 00155D3D4446.



CARLOS BARBOSA - RS

Confira a autenticidade deste documento acessando o site
<https://autenticador.abase.com.br/autenticidade-documentos> gerado pelo
GESPAM Código de Autenticidade: ad99742dec7d