

AVISO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 039/2025

DADOS DO AVISO Salto Grande/SP, 28 de agosto de 2025.	
PROCESSO ADMINISTRATIVO: 099/2025	
FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: ART. 75, INCISO II, DA LEI FEDERAL Nº 14.133/2021; DECRETO MUNICIPAL 2.487 DE 14 DE AGOSTO DE 2023.	
DATA E HORA LIMITE PARA ENTREGA DA PROPOSTA DE PREÇO E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO	Até dia 02/09/2025, às 16h.
REFERÊNCIA DE HORÁRIO	Horário de Brasília - DF
ENDEREÇO ELETRÔNICO PARA ENVIO DA PROPOSTA E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.	licitacao@pmsaltogrande.sp.gov.br
ENDEREÇO FÍSICO PARA PROTOCOLO DA PROPOSTA E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.	Prefeitura Municipal de Salto Grande/SP, situada Avenida Rangel Pestana, nº 449, Sala de Licitações.

MÁRIO LUCIANO ROSA, Prefeito da cidade de Salto Grande, Estado de São Paulo, no uso das suas atribuições legais, torna público que às 16h00min do dia 02 de setembro de 2025, na Sede da Prefeitura Municipal, situada Avenida Rangel Pestana, nº 449, publica para conhecimento dos interessados a realização **DISPENSA DE LICITAÇÃO**, com critério de julgamento **MENOR PREÇO GLOBAL**, nos termos do Art. nº 75, inciso II da Lei 14.133/2021, e de acordo com as condições, critérios e procedimentos estabelecidos neste Aviso e seus anexos, objetivando a contratação, observadas as datas e horários discriminados.

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SISTEMA UNIFICADO DE ATENDIMENTO AUTOMATIZADO E HUMANIZADO AO CIDADÃO, VIA CHATBOT E ATENDENTE COM IA, INTEGRADO A CANAIS DIGITAIS (WHATSAPP, TELEGRAM E INSTAGRAM) E À TRAMITAÇÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS, INCLUINDO PROTOCOLO DE SOLICITAÇÕES, GESTÃO DA OUVIDORIA E E-SIC, EMISSÃO DE DOCUMENTOS E ASSINATURAS ELETRÔNICAS.

ANEXOS DESTES AVISO

Anexo I – Termo de Referência

Anexo II – Modelo de Proposta Comercial

Anexo III – Minuta de Contrato Administrativo

AVISO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 039/2025

1. REGÊNCIA LEGAL

As contratações através de dispensa de licitação no Município de Salto Grande/SP são regidas pelos dispositivos legais:

- a) Lei nº 14.133/2021, Art. 75, Inc. II;
- b) Decreto Municipal 2.487 De 14 De Agosto De 2023.

2. OBJETO:

CONTRATAÇÃO DE SISTEMA UNIFICADO DE ATENDIMENTO AUTOMATIZADO E HUMANIZADO AO CIDADÃO, VIA CHATBOT E ATENDENTE COM IA, INTEGRADO A CANAIS DIGITAIS (WHATSAPP, TELEGRAM E INSTAGRAM) E À TRAMITAÇÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS, INCLUINDO PROTOCOLO DE SOLICITAÇÕES, GESTÃO DA OUVIDORIA E E-SIC, EMISSÃO DE DOCUMENTOS E ASSINATURAS ELETRÔNICAS.

3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- 3.1.** Poderão participar desta Dispensa de Licitação, pessoa jurídica, regularmente estabelecida no país que atenda às condições exigidas neste Aviso e seus anexos, devendo pertencer ao ramo da atividade pertinente e compatível com o objeto pretendido.
- 3.2.** Não poderão participar desta Dispensa de Licitação os interessados:
 - a) Proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente.
 - b) Que não atendam às condições deste Aviso e Termo de Referência;
 - c) Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
 - d) Que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 14º da Lei Federal nº 14.133/21;
 - e) Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014 - TCU Plenário);
 - f) Estejam cumprindo penalidade de suspensão temporária imposta pela Administração Pública Municipal, ou, ainda, penalidade imposta por qualquer órgão da Administração Pública, nas hipóteses previstas nos incisos III e IV do art. 156 da Lei nº 14.133/21.

4. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO, DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA, PRAZOS E LOCAL DE ENTREGA

- 4.1.** As informações relativas a especificações do objeto, dotação orçamentária, prazos e local de entrega estão elencadas no Termo de Referência anexo I deste Aviso.

5. PRAZO E FORMA PARA ENVIO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E PROPOSTA DE PREÇO

- 5.1. PRAZO DE ENTREGA DOS DOCUMENTOS:** Este Aviso de Dispensa de Licitação ficará aberta por um período de 03 (TRÊS) DIAS ÚTEIS, contados a partir da data de publicação de sua publicação na imprensa oficial.



5.2. A proposta de preços e os documentos de habilitação deverão ser encaminhados:

5.2.1. Via e-mail, para o endereço eletrônico: licitacao@pmsaltogrande.sp.gov.br fazendo referência no assunto do e-mail à DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 039/2025.

5.2.2. Fisicamente no endereço Prefeitura Municipal de Salto Grande/SP, situada Avenida Rangel Pestana, nº 449, Sala de Licitações, para tanto a participante deverá imprimir sua proposta de preços e com os documentos e habilitação e encaminhar em envelope lacrado identificado com os seguintes dizeres:

ENVELOPE – PROPOSTA DE PREÇOS/DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

PREFEITURA MUNICIPAL DE SALTO GRANDE – SP.

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº ____/2025.

DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº ____/2025.

RAZÃO SOCIAL DO PROPONENTE: (...)

CNPJ: (...)

5.2.3. O ANEXO II DEVERÁ SER UTILIZADO PREFERENCIALMENTE PARA A APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL, devendo este ser digitado, impresso ou preenchido a mão de forma legível, em língua portuguesa, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem rasuras, emendas, borrões ou entrelinhas, sem cotações alternativas, datado e assinado pelo representante legal da licitante ou pelo procurador.

6. PROPOSTAS DE PREÇOS

6.1. O ANEXO II DEVERÁ SER UTILIZADO PREFERENCIALMENTE PARA A APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL, devendo este ser digitado, impresso ou preenchido à mão de forma legível, em língua portuguesa, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem rasuras, emendas, borrões ou entrelinhas, sem cotações alternativas, datado e assinado pelo representante legal da licitante ou pelo procurador.

6.2. Deverão estar consignados na proposta:

6.3. A denominação da pessoa jurídica, número do CNPJ, endereço/CEP, telefone/fax, e-mail da licitante, local e data;

6.4. Preços unitário e total dos itens em algarismos com no máximo duas casas decimais, expressos em moeda corrente nacional, incluindo, além do lucro, todas as despesas resultantes de impostos, taxas, tributos, frete e demais encargos, assim como todas as despesas diretas ou indiretas relacionadas com a integral execução do objeto da presente licitação, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária;

6.5. Indicação de marca, modelo/referência (no que for aplicável) dos itens ofertados;

6.6. Prazo de validade da proposta de, no mínimo, 60 (sessenta) dias contados a partir da data de sua apresentação;



6.7. Declaração impressa na proposta de que:

(a) Declara, sob as penas da lei, que os preços cotados incluem todos os custos e despesas necessárias ao cumprimento integral das obrigações decorrentes desta licitação;

(b) Declara que, por ser de seu conhecimento, atende e se submete a todas as cláusulas e condições do Edital e Anexos, relativos a licitação supra, bem como às disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, e demais normas complementares que disciplinam o certame e que integrarão o ajuste correspondente, no que lhe for pertinente.

(c) Declara, sob as penas da lei, que tem condições de executar a quantidade estabelecida no prazo assinalado, independentemente dos demais compromissos de fornecimento porventura existentes, bem como que fornecerá o material de acordo com as especificações técnicas (Anexo I do Edital).

6.8. Não serão admitidas, posteriormente à apresentação das propostas comerciais, alegações de enganos, erros ou distrações, como justificativas para desistência ou quaisquer acréscimos ou solicitações de reembolsos e indenizações de qualquer natureza.

6.9. O preço ofertado é fixo e irrevogável e deverá ser apresentado com precisão de duas casas decimais.

6.10. Todos os preços que compõem a proposta comercial deverão ser rigorosamente compatíveis com os valores médios estabelecidos neste edital sob pena de desclassificação da proposta.

6.11. Em nenhuma hipótese poderá ser alterado o conteúdo da proposta apresentada, seja com relação a prazo e especificações do objeto ofertado ou qualquer condição que importe modificação dos seus termos originais, ressalvadas apenas aquelas alterações destinadas a sanar evidentes erros formais.

7. DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

7.1. Para fins de comprovação de habilitação, deverão ser apresentados junto com a proposta de preços, os documentos relacionados no Termo de Referência com prazo vigente, à exceção daqueles que por sua natureza não contenham validade.

8. PROPOSTAS DE PREÇOS

8.1. As propostas apresentadas em consonância com as exigências do Aviso serão classificadas e será declarada vencedora a que apresentar o menor preço global.

8.1.1. Os interessados que apresentarem proposta de preços com divergência às exigências deste Aviso e seus anexos será desclassificada.

8.2. HABILITAÇÃO

8.2.1. Será habilitado o interessado que atender todas as condições do Aviso e seus anexos.

8.2.2. Será inabilitado o interessado que não atender as condições do Aviso e seus anexos

9. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO E EXIGÊNCIA DE AMOSTRAS

9.1. Conforme Termo de Referência.

10. OBRIGAÇÕES

10.1. As obrigações, estão elencadas no Termo de Referência, anexo I deste Aviso, e são parte integrante independente de transcrição.

11. PENALIDADES

11.1. São aplicáveis as sanções e procedimentos previstos no Título IV, Capítulo I da Lei Federal nº 14.133/21.

11.1.1. As penalidades só deixarão de ser aplicadas nas seguintes hipóteses:

- a)** comprovação, anexada aos autos, da ocorrência de força maior impositiva do cumprimento da obrigação; e/ou,
- b)** manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis exclusivamente à Administração.

11.2. Ocorrendo recusa da adjudicatária em assinar o contrato, dentro do prazo estabelecido neste Edital, sem justificativa aceita pela Administração, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa, serão aplicadas:

- a)** Multa no valor de 20% (vinte por cento) do valor do ajuste se firmado fosse;
- b)** Pena de impedimento de licitar e contratar pelo prazo de até 3 (três) anos com a Administração Pública, a critério da Prefeitura;

11.3. Incidirá nas mesmas penas previstas neste subitem a empresa que estiver impedida de firmar o ajuste pela não apresentação dos documentos necessários para tanto.

11.4. À licitante que ensejar o retardamento da execução do certame, inclusive em razão de comportamento inadequado de seus representantes, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida neste edital, não mantiver a proposta/lance, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, se microempresa ou pequena empresa não regularizar a documentação fiscal no prazo concedido para este fim, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa, serão aplicadas as penalidades referidas nas alíneas “a” e “b” do subitem 10.2 ou declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, a depender da natureza e gravidade da infração cometida e peculiaridades do caso em concreto.

11.5. As penalidades poderão ainda ser aplicadas em outras hipóteses, nos termos da Lei, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa, sendo que com relação a multas serão aplicadas como segue:

11.5.1. Multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor do ajuste, por inexecução total do objeto.

11.5.2. Multa de 20% (trinta por cento) sobre o valor da parcela inexecutada, por inexecução parcial do ajuste.

11.5.3. Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor do ajuste, por descumprimento de qualquer das obrigações decorrentes do ajuste, não previstas nas demais disposições desta cláusula.

11.5.4. Multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor do contrato, por rescisão do ajuste decorrente de culpa da Contratada.

11.5.5. As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a das



outras, quando cabíveis.

- 11.6.** Das decisões de aplicação de penalidade, caberá recurso nos termos dos artigos 166 e 167 da Lei Federal nº 14.133/21, observados os prazos nele fixados, que deverá ser dirigido ao Prefeito Municipal e ser protocoladas no Departamento de Licitações e Contratos Avenida Rangel pestana, nº 449, Centro, Salto Grande-SP, em dias de expediente das 08h00min às 11h00min e das 13h00min às 16h00min
- 11.7.** Não serão conhecidos recursos enviados por qualquer outro meio se, dentro do prazo previsto em lei, a peça inicial original não tiver sido protocolizada.
- 11.8.** Caso a Contratante releve justificadamente a aplicação da multa ou de qualquer outra penalidade, essa tolerância não poderá ser considerada como modificadora de qualquer condição contratual, permanecendo em pleno vigor todas as condições deste Edital.
- 11.9.** Os procedimentos de aplicação das penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar e contratar serão conduzidos por comissão, nos termos do artigo 158, “caput” e § 1º, da Lei Federal nº 14.133, de 2021, assegurado o contraditório e a ampla defesa.
- 11.10.** São aplicáveis à presente licitação e ao ajuste dela decorrente no que cabível for, inclusive, as sanções penais estabelecidas na Lei Federal nº 14.133/21.
- 11.11.** A aplicação das penalidades não impede o município de exigir o ressarcimento dos prejuízos efetivados decorrentes de quaisquer faltas cometidas pela licitante fornecedora.

12. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 12.1.** O Interessado não poderá alegar como justificativa para se eximir das obrigações assumidas, o desconhecimento das condições para participação desta Dispensa de Licitação.
- 12.2.** O presente Aviso poderá ser revogado, no todo ou em parte, por conveniência administrativa e interesse público, decorrente de fato superveniente, devidamente justificado.
- 12.3.** O presente Aviso poderá ser anulado, no todo ou em parte, caso ocorra ilegalidade, de ofício ou por provocação. A anulação do procedimento oriundo deste Aviso não gera direito a indenização.
- 12.4.** Após a fase de classificação da proposta, não cabe desistência da mesma, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e desde que aceito pelo MUNICÍPIO.
- 12.5.** Ao apresentar a proposta de preços, o interessado declara, sob as penalidades da Lei, a inexistência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista entre si e os responsáveis por esta Dispensa de Licitação, quer direta ou indiretamente.
- 12.6.** A apresentação de proposta pressupõe o pleno conhecimento, atendimento e aceitação integral e irrevogável, por parte do interessado, das exigências e condições estabelecidas neste Aviso e no Termo de Referência.
- 12.7.** A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação/inabilitação do interessado que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato



ou do pedido de compra, sem prejuízo de demais sanções cabíveis.

12.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Aviso, com fulcro no Art. 183 da Lei Federal nº 14.133/2021, serão contados com exclusão do dia do começo e inclusão do dia do vencimento, observando-se as seguintes disposições:

- a) Os prazos expressos em dias corridos serão computados de modo contínuo;
- b) Os prazos expressos em meses ou anos serão computados de data a data;
- c) Nos prazos expressos em dias úteis, serão computados somente os dias em que ocorrer expediente administrativo no órgão ou entidade competente.

12.8.1. Salvo disposição em contrário, considera-se dia do começo do prazo:

- a) O primeiro dia útil seguinte ao da disponibilização da informação na internet.

13. Integram este Aviso de Dispensa, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

ANEXO III – MINUTA DO CONTRATO

ANEXO IV – PROVA DE CONCEITO

Salto Grande/SP, 28 de agosto de 2025.

MÁRIO LUCIANO ROSA

Prefeito Municipal

TERMO DE REFERÊNCIA

ÓRGÃO SOLICITANTE

Departamento Municipal de Administração

1. OBJETO

Contratação de sistema unificado de atendimento automatizado e humanizado ao cidadão, via chatbot e atendente com IA, integrado a canais digitais (WhatsApp, Telegram e Instagram) e à tramitação eletrônica de documentos, incluindo protocolo de solicitações, gestão da ouvidoria e e-SIC, emissão de documentos e assinaturas eletrônicas.

1.1. Especificações e quantidades

Lote	Descrição	Unidade	Quantidade
01	Ativação, implantação, parametrização, configuração e treinamento online.	Un	01
	Locação Mensal de Licença de Uso de Software de Comunicação integrada ao WhatsApp com funcionalidade de ChatBot e I.A. (Inteligência Artificial ChatGPT/OpenAI), integrado a Software de Tramitação Eletrônica de Documentos.	Mês	12

DESCRIÇÃO DE FUNCIONALIDADES

2. REQUISITOS TÉCNICOS PARA AMBIENTE WEB

2.1. Plataforma web responsivo, sob protocolo HTTPS, em servidores de aplicação e banco de dados criptografados, em Data Center padrão Tier 3 estabelecido em território nacional, para uso em computador, tablet e smartphone, em servidores de aplicação e banco de dados com certificado de segurança SSL.

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

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

2.4. Servidor padrão S3 para armazenamento de documentos em bucket exclusivo de 1

(um) terabyte de espaço.

- 2.5. Permitir o envio de notificações encaminhadas via e-mail, SMS e WhatsApp, de acordo com a opção do usuário.
- 2.6. Registrar em LOG os acessos a documentos e envios de notificações, com identificação do usuário, IP e data de visualização.
- 2.7. Permitir anexar documentos de diversos formatos, como imagens, documentos, vídeos e áudios, nos formatos: jpg, png, gif, docx, xlsx, pdf, mp3, mp4, aac, 3gpp e webp.
- 2.8. Realizar o rastreo (tracking) de e-mails enviados para acompanhamento de entrega e leitura.
- 2.9. Restringir o acesso do usuário (servidor municipal) à plataforma por meio de senha exclusiva e intransferível, com recuperação de credenciais via e-mail, SMS e WhatsApp, em link específico na tela de login.
- 2.10. Permitir o acesso do cidadão à plataforma após o preenchimento de formulário de cadastro, seja por navegador de internet ou diretamente pelo *WhatsApp*, restringindo a conexão através de CPF e senha, com opção de autenticação através do Facebook, Google e Gov.Br.
- 2.11. Permitir o download de todos os anexos de um protocolo em um único arquivo compactado.
- 2.12. Permitir a desativação automática de usuários após um determinado período de inatividade.
- 2.13. Permitir a integração com API do WhatsApp para vinculação com número fixo ou móvel.
- 2.14. Segurança de acesso através de validação *captcha* e verificação em duas etapas por aplicativo de autenticação ou envio de SMS OTP (*One-Time Password*).

3. FUNCIONALIDADES GERAIS

Perfil de Usuários

- 3.1 Administrador: acesso irrestrito a todas as funcionalidades, com permissão para realizar a customização de perfil de usuários, com definição dos níveis de acesso, proceder o cadastro de setores, unidades, usuários, e demais configurações.
- 3.2 Atendente: permissão para realizar atendimento online no setor em que estiver atribuído, dentro do expediente configurado.
- 3.3 Supervisor: permissão para gerenciar os atendentes sob sua responsabilidade e realizar configuração de eventuais suspensões temporárias de atendimento.
- 3.4 Disparador: usuário com permissão para gestão de grupos temáticos no *WhatsApp*, através do envio de mensagens de texto, imagem, arquivo ou links.
- 3.5 Referenciado: usuário com permissão para receber mensagens de *WhatsApp* redirecionadas da Prefeitura diretamente para o seu nº de *WhatsApp* pessoal.
- 3.6 Cidadão: usuário com permissão para ser atendimento pelo *chatbot* ou pela *inteligência artificial* ou ainda pelo *atendente humano* durante o horário de expediente definido, possibilitando se auto atender, protocolar pedidos e documentos, diretamente do

WhatsApp, mediante cadastro no sistema integrado de tramitação eletrônica de documentos.

Permissões do Usuário Administrador

- 4.1 Permissão para promover as configurações gerais do sistema, como a solicitação do nome do cidadão no 1º acesso, o aceite da LGPD, o não-atendimento de ligações de chamados por áudio/vídeo, a coleta de avaliação do atendimento humano após o encerramento para fins de NPS, o envio do número do protocolo de atendimento, a finalização automática da sessão do chatbot pelo transcurso de tempo por inatividade, a definição de tempo de espera na fila de atendimento humano, a personalização de mensagens iniciais por ocasião do atendimento humano ao vivo, o cadastro do *DPO* (encarregado pelo tratamento de dados pessoais) divulgados publicamente nos Termos de Uso do sistema, a ativação do aviso de Condições Climáticas divulgadas pela Defesa Civil.
- 4.2 Permissão para promover os cadastros dos feriados municipais, o cadastro dos setores, dos atendentes e demais perfis de usuários do sistema.
- 4.3 Permissão de visualizar informações no *dashboard* em tempo real, consistente na quantidade de contatos pelo *WhatsApp* registrados, quantidade de atendimentos via *chatbot*, quantidade de atendimentos humanizado ao vivo, quantidade de pessoas aguardando atendimento na fila de espera e quantidade de protocolos gerados.
- 4.4 Permissão para alimentar informações na definição do Avatar do Atendente Virtual com Inteligência Artificial, consistente no tipo de comunicação (normal, formal ou descontraída) e o perfil de seu comportamento.
- 4.5 Permissão para promover o treinamento da I.A. mediante definição, manualmente, dos assuntos e descrição do aprendizado.
- 4.6 Permissão para promover o treinamento da I.A. mediante links de sites com conteúdos relacionados à Prefeitura Municipal.
- 4.7 Permissão para fazer *upload* de informações e conhecimentos em PDF.
- 4.8 Permissão para promover o treinamento da I.A. por meio de link de vídeos.
- 4.9 Permissão para ter acesso ao histórico de interações do cidadão com a I.A., sem identificação da pessoa, para aperfeiçoamento dos conhecimentos da I.A.
- 4.10 Permissão para configurar o *chatbot* de autoatendimento receptivo com funcionamento 24/7/365;
- 4.11 Permissão para gerenciar os menus de opção do *chatbot*, com inserção de anexos no formato de imagens, documentos, áudios, contatos ou localização (latitude e longitude).
- 4.12 Permissão para cadastramento de eventuais avisos de utilidade pública, após mensagem inicial de boas-vindas, com data de expiração da veiculação.
- 4.13 Permissão para cadastramento de mensagens personalizadas para envio ao final de uma sessão de atendimento.
- 4.14 Permissão para geração de relatório de atendimento realizados, com filtros de data de



- início e término, setores, atendentes e protocolo, com informação tempo de atendimento, horário de início e operador/setor responsável pelo atendimento.
- 4.15 Permissão para geração de relatório de atendimento perdido (não atendidos) com filtro de data de início, término e setores, com informação da data da tentativa de atendimento, o contato do cidadão, o setor e funcionalidade de chamamento para atendimento.
 - 4.16 Permissão para geração de relatório com indicador NPS dos atendimentos humanos avaliados.
 - 4.17 Permissão para geração de relatório com média de notas atribuídas por setor e operador.
 - 4.18 Permissão para geração de gráficos estatísticos.
 - 4.19 Permissão para cadastro de formulário com identificação do assunto, opção de identificação ou na condição de anônimo e respostas afirmativas (sim ou não).
 - 4.20 Permissão para cadastro de formulário com identificação do assunto, opção de identificação ou na condição de anônimo e respostas fechadas com opções cadastradas.
 - 4.21 Permissão para cadastro de formulário com identificação do assunto, opção de identificação ou na condição de anônimo e respostas abertas que permitam ao usuário descrever por texto.
 - 4.22 Permissão para cadastro de formulário com identificação do assunto, opção de identificação ou na condição de anônimo e envio de arquivos e localização.
 - 4.23 Permissão de criação ilimitada de pesquisas com personalização do tema, data de início e data de término.
 - 4.24 Permissão de cadastro ilimitado de perguntas, do tipo afirmativa (sim/não) ou tipo fechada (lista de opções).
 - 4.25 Permissão de geração de relatório do resultado das pesquisas, contendo indicadores das respostas, com gráficos em formato de pizza ou barras.
 - 4.26 Permissão de visualização de mensagens enviadas exclusivamente para determinado usuário.
 - 4.27 Permissão de envio avulso de mensagem de texto, via SMS, com limite de 160 (cento e sessenta) caracteres, limitado a 250 mensagens mensais não-cumulativas.
 - 4.28 Permissão de acesso a relatório de envios avulsos com filtro de data de início, data de término, seleção de setores, nome do disparador ou celular do contato.
 - 4.29 Permissão para organizar hierarquicamente os Equipamentos Públicos em até 5 (cinco) níveis, sendo Gestão, Secretaria, Departamento, Divisão e Setor.
 - 4.30 Permissão para cadastrar e vincular os usuários (servidores municipais) em mais de uma Unidade, com acesso ao conteúdo sem necessidade de novo *login*.
 - 4.31 Permissão para autorizar a rastreabilidade e autenticação dos documentos gerados e



impressos através de *QrCode* com identificador único.

- 4.32 Permissão para cadastramento de modelos de formulários para padronização e utilização na tramitação dos protocolos.
- 4.33 Permissão para cadastramento de frases e respostas prontas para utilização em respostas a despachos de documentos.
- 4.34 Permissão para atribuição de prazos no momento da geração de protocolos.
- 4.35 Permissão para visualização do organograma da Entidade, agrupada por níveis, com detalhamento dos usuários vinculados.
- 4.36 Permissão de geração de protocolos e assinatura de documentos através de contrasenha segura, fornecida pelo usuário emissor aos seus subordinados autorizados.
- 4.37 Permissão para visualização de relatório de produtividade dos usuários, com acompanhamento do cumprimento de prazos e resolutividade dos protocolos em que esteja envolvido.
- 4.38 Permissão para realocar demandas entre usuários (servidores municipais).
- 4.39 Permissão para geração de Memorando para troca de informações entre as unidades, com registro de tramitações, respostas, despachos e anotações.
- 4.40 Permissão para geração de Memorando com acesso restrito ao conteúdo apenas ao remetente, destinatário e seus despachos.
- 4.41 Permissão para visualização de gráficos de produtividade por Usuário, permitindo acompanhamento de cumprimento de prazos.
- 4.42 Permissão para geração de Circular para distribuição entre as unidades, com registro de *IP* e data de visualização pelo usuário.
- 4.43 Permissão para geração de Memorando vinculado à Circular recebida.
- 4.44 Permissão para cadastrar Ouvidor(a) para registro de manifestações recolhidas por meios não-digitais ou não integradas ao sistema, como telefone, presencial, em papel e por e-mail.
- 4.45 Permissão para configuração das Unidades responsáveis pelo atendimento das manifestações do cidadão, selecionadas pelo mesmo, de modo a realizar o encaminhamento diretamente aos setores, sem ação dos responsáveis pela Ouvidoria.
- 4.46 Permissão para encaminhamento de protocolos do cidadão, após análise dos responsáveis pela Ouvidoria, para o setor responsável.
- 4.47 Permissão para filtrar os registros com prazo a vencer, vencidas e status.
- 4.48 Permissão para visualização de gráficos de resolutividade dos serviços, permitindo o acompanhamento de cumprimento de prazos.
- 4.49 Permissão para realizar a divulgação pública de estatísticas com informações do número de protocolos gerados, finalizados, em atraso e prazo médio de atendimento.
- 4.50 Permissão para geração de Ofício para encaminhamento a destinatários externos da



Entidade, enviado via e-mail ou impresso com assinatura eletrônica.

- 4.51 Permissão para disponibilização de website específico para divulgação dos serviços municipais, em cumprimento à Lei Federal nº 13.460/2017, contendo prestador do serviço, exigências, detalhamento, locais de atendimento, meios de contato e horário de expediente.
- 4.52 Permissão para promover abertura de todas as funcionalidades disponíveis, como protocolo perante a Ouvidoria, e-SIC, Memorandos, Serviços (na condição de cidadão), Circulares, Ofícios e criar Documentos, sejam contratos, aditivos, pareceres, portarias, resolução, edital e projeto de lei.
- 4.53 Permissão para configurar o assistente virtual de I.A. nos aplicativos Telegram e Direct do Instagram, garantindo maior acessibilidade e comunicação com o Poder Público Municipal.

Permissões do Usuário Atendente

- 5.1 Permissão para interações pelo *WhatsApp* da Prefeitura Municipal no atendimento ao vivo com o cidadão em ambiente web pelo computador no navegador de internet.
- 5.2 Permissão para visualizar a fila de espera dos atendimentos do setor.
- 5.3 Permissão para capturar o atendimento pendente na fila de espera.
- 5.4 Permissão para visualizar o número do celular da pessoa atendida, o nome cadastrado no *WhatsApp* do usuário, o número e protocolo gerado e o tempo de conversa.
- 5.5 Permissão de interação com o usuário mediante envio de texto, fotos, vídeos, links, arquivos e áudio.
- 5.6 Permissão para transcrever o áudio enviado pelo usuário em texto.
- 5.7 Permissão para criação e personalização de mensagem de boas-vindas, com identificação do atendente.
- 5.8 Permissão para utilização de mensagens pré-definidas.
- 5.9 Permissão para renomear o usuário e registrar anotações específicas sobre aquele atendimento.
- 5.10 Permissão para promover a transferência de atendimento para outro setor ou atendente disponível com o encaminhamento do histórico do atendimento já realizado.
- 5.11 Permissão para finalização do atendimento, com inserção de mensagem personalizada.
- 5.12 Permissão para início de nova conversa com usuário não cadastrado no sistema, com mensagem inicial personalizada.
- 5.13 Permissão de recuperar atendimentos não realizados, fora do horário do expediente ou em feriados/pontos facultativos, cujo cidadão determinou o contato posterior.
- 5.14 Permissão para o envio de documentos em PDF, dentro do próprio sistema, a fim de obter a assinatura eletrônica do cidadão, seja por meio de link ou botão no *WhatsApp*.



- 5.15 Permitir ao destinatário o download do arquivo enviado pelo *WhatsApp*.
- 5.16 Permitir questionar ao destinatário sua concordância ou não com o teor do documento enviado para assinatura.
- 5.17 Permitir ao destinatário o acesso ao documento assinado eletronicamente.
- 5.18 Disponibilizar *QRCode* no documento assinado para fins de verificação de autenticidade da assinatura eletrônica.
- 5.19 Disponibilizar a opção de download do documento original e também do documento assinado.
- 5.20 Permissão para promover abertura de Memorandos / Processos Administrativos, com a opção de selecionar o destinatário (unidade e usuário), fixar prazo para resposta, opção de notificação do outro usuário por e-mail e/ou *WhatsApp*, incluir unidades no despacho/tramitação, estabelecer o assunto, descrever o conteúdo do protocolo e anexar arquivos.
- 5.21 Permissão para manifestação em Memorandos / Processos Administrativos, direcionados para sua unidade ou de forma privada para sua pessoa.
- 5.22 Permissão para uso de busca avançada para localização de protocolos de todas as naturezas pelo nome do cidadão, ou CPF, ou CNPJ, ou número do documento, ou nome do servidor municipal.
- 5.23 Permissão para acesso a todo o histórico do Protocolo, desde que não sigiloso, com opção realizar encaminhamentos a outras unidades ou responder diretamente ao cidadão.

Permissões do Usuário Supervisor

- 6.1 Permissão para gerenciar os atendentes sob responsabilidade do seu setor e realizar configuração de eventuais suspensões temporárias de atendimento.
- 6.2 Permissão de criação de respostas prontas personalizáveis para o seu setor.
- 6.3 Permissão para executar as mesmas funcionalidades liberadas para o perfil de Atendente.

Permissões do Usuário Disparador

- 7.1 Permissão para criação e configuração ilimitada de grupos por assuntos diversos, seja de caráter aberto ou fechado para interações entre os participantes.
- 7.2 Permissão para envio de disparo nos grupos de *WhatsApp*, através de mensagens de texto, imagem, arquivo ou links, diretamente do sistema.
- 7.3 Permissão para personalizar URL com convite para entrada nos grupos.
- 7.4 Permissão de edição de mensagens contendo fonte em negrito, itálico e emojis.
- 7.5 Permissão para agendamento de dia e horário para envio do disparo para um único grupo e mais grupos selecionados.
- 7.6 Permissão de acesso a relatórios 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 Permissão de criação ilimitada de enquetes com personalização do tema, data de início, data de término e opção de voto único, dentro dos grupos temáticos.
- 7.8 Permissão de cadastro ilimitado de perguntas, do tipo afirmativa (sim/não) ou tipo fechada (lista de opções).
- 7.9 Permissão de acesso a relatórios com o resultado das enquetes, contendo indicadores das respostas, com gráfico em formato de pizza.

Permissões do Usuário Referenciado

- 8.1 Permissão para receber mensagens no seu *WhatsApp* pessoal ou outro número informado redirecionadas do número oficial do *WhatsApp* da Prefeitura automaticamente pelo sistema.

Permissões do Usuário Cidadão

- 9.1 Permissão para interagir com o *chatbot* e acessar informações que forem disponibilizados no menu de atendimento.
- 9.2 Permissão para interagir com a *I.A.* (Inteligência Artificial) a respeito dos serviços públicos oferecidos pela Prefeitura Municipal via *WhatsApp*.
- 9.3 Permissão para interagir com a *I.A.*, a respeito dos serviços públicos oferecidos pela Prefeitura Municipal via *Telegram*.
- 9.4 Permissão para interagir com a *I.A.*, a respeito dos serviços públicos oferecidos pela Prefeitura Municipal via *Direct* do *Instagram*.
- 9.5 Permissão para solicitar atendimento humano via *WhatsApp* e ser atendido por determinado setor, dentro do horário de expediente (*checktime*).
- 9.6 Permissão para enviar mensagem para determinado setor, 24 horas por dia, mesmo que fora do horário de expediente.
- 9.7 Permissão para enviar mensagem para determinada pessoa cadastrada, 24 horas por dia, mesmo que fora do horário de expediente.
- 9.8 Permissão para enviar formulário previamente cadastrado no sistema para determinado setor, com envio de informações, fotos e arquivos.
- 9.9 Permissão para atribuir notas de 1 a 10 para avaliar a qualidade do atendimento humano, na metodologia NPS.
- 9.10 Permissão para participar de pesquisas diversas ao final da sessão do *chatbot*.
- 9.11 Permissão para participar de grupos temáticos e receber notícias, campanhas e divulgações diversas.
- 9.12 Permissão para participar de enquetes nos grupos temáticos.
- 9.13 Permissão para receber informativos ao final da sessão do *chatbot*.
- 9.14 Permissão para se cadastrar no sistema de protocolos de serviços diretamente pelo *WhatsApp*, após validação do seu C.P.F. e do seu número telefônico.
- 9.15 Permissão para protocolar solicitação de serviço público, através de navegador de

internet ou diretamente pelo *WhatsApp*, após prévio cadastro.

- 9.16 Permissão para protocolar reclamações perante a Ouvidoria, através de navegador de internet ou diretamente pelo *WhatsApp*.
- 9.17 Permissão para protocolar denúncias perante a Ouvidoria, através de navegador de internet ou diretamente pelo *WhatsApp*.
- 9.18 Permissão para protocolar elogios e sugestões perante a Ouvidoria, através de navegador de internet ou diretamente pelo *WhatsApp*.
- 9.19 Permissão para protocolar pedido de informação (e-SIC), através de navegador de internet ou diretamente pelo *WhatsApp*.
- 9.20 Permissão para acessar a tramitação do protocolo aberto e acompanhar os andamentos, através de navegador de internet.
- 9.21 Permissão para ativar e desativar alertas de andamento ou finalização do protocolo por meio de mensagem pelo *WhatsApp* e/ou por e-mail.
- 9.22 Permissão para atribuir notas de avaliação da qualidade do atendimento prestado através dos protocolos de serviços finalizados.

1.2 DA NATUREZA DO OBJETO

Os bens objeto desta contratação são caracterizados como comuns, com características e especificações usuais de mercado. Não se enquadram como sendo bens de luxo, conforme Decreto Municipal nº 2.487, de 14 de agosto de 2023.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

O presente pedido fundamenta-se na crescente relevância do atendimento eletrônico na atualidade. Nesse contexto, destaca-se que o *WhatsApp* é amplamente utilizado pela população, dispensando a necessidade de instalação de novos aplicativos, uma vez que já faz parte do cotidiano do usuário comum.

Observa-se que, embora o site oficial da Administração Pública Municipal disponibilize serviços e informações, sua navegação muitas vezes se mostra complexa para o cidadão, devido ao uso de termos técnicos e à falta de intuitividade da ferramenta.

Com o objetivo de aprimorar o atendimento, especialmente após a pandemia, que limitou o contato presencial, a Prefeitura passou a disponibilizar números de celular integrados ao *WhatsApp* para atendimento em diversas Secretarias e Departamentos. A iniciativa gerou bons resultados, mas necessita de melhorias para descentralizar o serviço e reduzir a sobrecarga das equipes.

A solução proposta é a adoção de um chatbot vinculado a um único número de *WhatsApp*. Esse recurso permitirá ao cidadão acessar opções de autoatendimento para demandas simples e, caso necessário, direcionar automaticamente o pedido ao setor competente.

Além de centralizar e organizar o atendimento, a ferramenta possibilitará a redução da quantidade de números divulgados, maior controle da comunicação, criação de protocolos e formulários, preservação do histórico de conversas, envio de links e notícias, geração de relatórios estatísticos, bem como atendimento automatizado e ao vivo. A Inteligência Artificial integrada ao chatbot facilitará a busca de informações e orientações, tornando a experiência



mais simples e intuitiva.

Será mantida a opção de atendimento humanizado durante o horário de expediente para casos que não possam ser resolvidos de forma automática.

Outro ponto relevante é a implantação da tramitação digital de documentos, permitindo que o cidadão protocole solicitações de serviços e acompanhe o andamento do processo diretamente pelo WhatsApp. Essa funcionalidade amplia a transparência, reduz deslocamentos e otimiza o tempo de atendimento.

Para os servidores, a digitalização elimina o uso de papel e acelera os fluxos internos por meio da expedição eletrônica de documentos, gestão da Ouvidoria, e-SIC e demais processos administrativos, gerando economia aos cofres públicos.

Considerando que o WhatsApp é uma plataforma consolidada no Brasil, não há necessidade de investimento em aplicativo próprio. Além disso, ferramentas como Instagram Direct e Telegram também poderão ser integradas ao atendimento automatizado, repassando ao cidadão o contato oficial do WhatsApp quando houver necessidade de protocolo ou suporte humanizado.

Por fim, a possibilidade de assinatura eletrônica de documentos diretamente pelo WhatsApp trará agilidade e segurança jurídica aos processos administrativos.

3. DOS PARÂMETROS DA LICITAÇÃO

3.1. Será adotado o Sistema de Registro de Preços – SRP?

- Sim
 Não

3.2. Será adotado tratamento diferenciado a microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP), conforme o disposto no art. 48 da Lei Complementar nº 123/2006 (alterado pela Lei Complementar nº 147/2014)?

- Participação exclusiva de microempresas e empresas de pequeno porte, tendo em vista que o valor referencial é inferior a R\$ 80.000,00 (Art. 48, I, da Lei Complementar nº 123/2006).

3.3. Haverá necessidade de vistoria prévia (visita técnica)?

- Vistoria obrigatória
 Vistoria facultativa
 Não será exigida vistoria.

3.4. Será admitida a participação de consórcios?

- Sim
 Não

Justificativa:

3.5. Será admitida a participação de cooperativas?



Sim

Não

Justificativa:

3.6. Será admitida a subcontratação?

Sim

Não

3.7. A aquisição/contratação se dará em lotes

Sim

Não

Justificativa:

Os itens descritos no objeto possuem relação de dependência técnica e funcional, pois o software de comunicação com ChatBot e IA só atenderá plenamente às necessidades da Administração se for implantado, parametrizado e configurado de forma integrada. A divisão em itens separados poderia gerar incompatibilidades, e comprometer a eficiência da implantação.

4. DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DA PROPOSTA

4.1. Serão exigidos documentos adicionais juntamente com a proposta de preços (para análise da equipe técnica na fase de julgamento da proposta final de preços):

Sim

Não

4.2. Será exigida amostra do(s) produto(s)/demonstração do(s) serviço(s):

Sim

Não

4.3. Será exigida prova de conceito?

Sim

Não

Será exigido na fase de julgamento como critério de avaliação, a Prova de Conceito, que deverá ser realizada de forma prática, fazendo uso direto das soluções que serão entregues à CONTRATANTE, em ambiente controlado, em infraestrutura computacional da licitante, mostrando cada serviço e as principais características da solução, promover a apresentação da ferramenta à equipe técnica da CONTRATANTE, de forma a validar



as especificações técnicas contidas no Termo de Referência antes da homologação do resultado da licitação.

A licitante deverá ajustar a ferramenta de forma a comprovar a possibilidade de implantação dos requisitos funcionais levantados neste termo, essa medida se justifica dada a natureza tecnológica e a alta complexidade da solução — que envolve integração com múltiplos canais digitais (WhatsApp, Telegram, Instagram), tramitação eletrônica de documentos, protocolo de solicitações, gestão da Ouvidoria e do e-SIC, emissão de documentos e assinaturas eletrônicas — a simples apresentação de documentação técnica ou declarações de atendimento a requisitos não garante, por si só, que a solução funcionará de forma satisfatória no ambiente e nas condições reais do Município.

A Prova de Conceito permitirá validar, na prática, as funcionalidades prometidas, verificando de forma objetiva se todas as especificações descritas na proposta comercial e no termo de referência funcionam de forma integrada e sem falhas. Também possibilitará aferir a compatibilidade com os sistemas internos já existentes, o tempo de resposta, a estabilidade da solução e a conformidade com parâmetros como SLA e segurança da informação. Além disso, permitirá avaliar a usabilidade e a experiência do usuário, assegurando que o cidadão tenha acesso a uma interface intuitiva e eficiente.

Outro ponto relevante é que a PoC garantirá a comprovação de conformidade legal e normativa, especialmente no que se refere ao cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), normas de interoperabilidade e padrões de segurança aplicáveis à Administração Pública. Com isso, reduz-se significativamente o risco de contratação de uma solução que, embora atenda formalmente aos requisitos documentais, apresente problemas técnicos ou operacionais durante a execução contratual, evitando custos adicionais, aditivos ou necessidade de nova licitação.

Sob o ponto de vista legal, a adoção da Prova de Conceito como critério de julgamento encontra respaldo no artigo 17, § 3º, da Lei nº 14.133/2021, que autoriza a Administração Pública a realizar testes práticos para comprovar a conformidade e a qualidade da solução ofertada.

4.4. Será exigida carta de solidariedade?

- () Sim
(x) Não

4.5. Será exigida garantia de proposta?

- () Sim
(x) Não

5. DOS CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO

Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

5.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

- (a). Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- (b). Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

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

(d). Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

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

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

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

(h). Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

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

5.2. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

(a). Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ);

(b). Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual e/ou Municipal, relativo à sede ou ao domicílio do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;

(c). Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede da licitante, mediante a apresentação de Certidão de Regularidade de ICMS - Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços, expedida pela Secretaria da Fazenda ou Certidão Negativa de Débitos Tributários expedida pela Procuradoria Geral do Estado ou declaração de isenção ou de não incidência assinada pelo representante legal da licitante, sob as penas da lei (CND-Estadual).

(d). Certidão Conjunta Negativa de Débitos ou Positiva com Efeito de Negativa, relativa a Tributos Federais (inclusive às contribuições sociais) e à Dívida Ativa da União;

(e). Certidão de regularidade de débito com a Fazenda Municipal, da sede ou do domicílio



do licitante, relativa aos tributos incidentes sobre o objeto desta licitação;

(f). Certidão de regularidade de débito para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

(g). Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT ou Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeito de Negativa.

Observação: A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do contrato, porém, será obrigatória a apresentação durante a fase de habilitação dos documentos exigidos neste subitem, ainda que os mesmos veiculem restrições impeditivas à referida comprovação. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da publicação da homologação do certame, prorrogáveis por igual período, a critério deste Município, para a regularização da documentação, com emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa. A não regularização da documentação implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções legais, procedendo-se à convocação dos licitantes remanescentes para, em sessão pública, retomar os atos referentes ao procedimento licitatório.

5.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

(a). Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante – (Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

5.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

(a). Prova de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de Atestado(s) ou Certidão(ões), expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, necessariamente em nome da empresa licitante, em que constem os serviços de que trata esta licitação:

(b). **Observação:** Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor. Este disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

O(s) Atestado(s) ou certidão(ões) poderão ser objeto de diligência, a critério deste Município, para verificação de autenticidade de seu conteúdo, podendo a critério da administração serem requisitadas informações e documentos necessários à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, tais como, dentre outros documentos, cópia do contrato que tenha dado suporte à contratação e Notas Fiscais.

(c). Declaração de que os itens/ produtos fornecidos serão recolhidos e substituídos, sem ônus para a municipalidade, caso sejam interditados pelas autoridades competentes e/ou não estejam de acordo com os padrões de qualidade exigidos



6. DA EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Prazo de entrega/execução

O prazo para início é imediato, a combinar com a administração a data para capacitação.

6.2. Local, horário e endereço de entrega/execução.

O profissional poderá acessar de qualquer local que tenha acesso a internet, o sistema deverá ser totalmente online para facilitar o trabalho dos servidores dos departamentos.

6.3. Bens perecíveis

- (X) Não
() Sim
() Inaplicável

6.4. Garantia de execução do contrato

Será exigida garantia de execução do contrato, nos moldes do Artigos 96 a 102 da Lei nº 14.133/21.

- (x) Não
() Sim

6.5. Garantia do produto/serviço, manutenção e assistência técnica

Será exigido assistência técnica em todo período da prestação de serviços e em caso de rescisão contratual deverá ser disponibilizado a cópia do código-fonte do software, em formato criptografado para proteção dos direitos autorais de seus desenvolvedores, para instalação em servidores da CONTRATANTE, bem como a integralidade do banco de dados e arquivos hospedados nos servidores da CONTRATADA, para utilização pelo CONTRATANTE por tempo indeterminado de todo o conteúdo produzido durante a vigência do serviço contratado.

Todo o suporte técnico deve estar inclusivo no serviço, sem limitação, via sistema de atendimento, WhatsApp, e-mail e videoconferência. As atualizações (*upgrades*) e evoluções devem ocorrer sem interrupção no expediente da CONTRATANTE.

7. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES

7.1 Da Contratada

Obriga-se a Contratada:

- Manter endereço eletrônico (e-mail) válido para fins de comunicação com o Contratante por todo o período de contratação, comunicando-o, imediatamente, em caso de alteração ou acordo de outro meio de contato;
- Ao fornecimento dos bens de acordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, em consonância com a Proposta apresentada e com a qualidade e especificações determinadas pela legislação em vigor;
- Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo contratante quando da entrega dos produtos;



- d) Apresentar, sempre que solicitado, documentos que comprovem a procedência do produto fornecido, assim como, caso aplicável, amostra para análise pela Administração, sem qualquer ônus adicional;
- e) Manter, durante a vigência do Contrato administrativo, todas as condições de habilitação e qualificações exigidas na licitação;
- f) Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos físicos ou materiais causados à Administração ou a terceiros, pelos seus prepostos, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança, quando da execução do objeto contratado;
- g) Responsabilizar-se por todas e quaisquer despesas, inclusive, despesa de natureza tributária, previdenciária, fiscal, trabalhista ou civil, bem como fretes, seguros emolumentos, ônus ou encargos de qualquer espécie e origem, pertinentes à execução do objeto contratado;
- h) Comunicar à Administração, no prazo máximo de 24 (quatro) horas que antecede a data de entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- i) Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- j) Cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz.
- k) Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no Termo de Referência ou na minuta de Contrato;
- l) Respeitar as normas de controle de bens e de fluxo de pessoas nas dependências da Prefeitura Municipal e seus órgãos.

IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO

- m) A implantação será feita nos servidores da CONTRATADA, assumindo assim toda a logística de cópias de segurança, manutenção técnica dos servidores e hospedagem de dados e arquivos.
- n) O acesso à plataforma será feito por meio de navegador de internet com URL no website oficial da CONTRATANTE.
- o) O treinamento inicial de uso da plataforma se dará de forma presencial na sede da CONTRATANTE e os subsequentes, quando solicitados, se darão de forma online, por videoconferência, que deverão ser gravadas e disponibilizadas ao CONTRATANTE.

7.1 Da contratante

Obriga-se a Contratante:

- a) Comunicar à Contratada toda e quaisquer ocorrências relacionadas aos objetos entregues;



- b) Efetuar o pagamento da Contratada de acordo com a forma de pagamento estipulada na licitação e no Contrato Administrativo;
- c) Promover o acompanhamento e a fiscalização do fornecimento sob os aspectos qualitativo e quantitativo, anotando em registro próprio as falhas e solicitando as medidas corretivas;
- d) Rejeitar, no todo ou em parte, o objeto entregue pela Contratada fora das especificações do Contrato Administrativo;
- e) Observar para que durante a vigência do Contrato Administrativo sejam cumpridas as obrigações assumidas pela Contratada, bem como sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- f) Aplicar as sanções administrativas contratuais e legais pertinentes, quando se fizerem necessárias;
- g) Prestar à Contratada informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados;
- h) Notificar o fornecedor de qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços do objeto licitado;

DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- i. A Contratante é obrigada a acompanhar, fiscalizar, conferir o fornecimento do objeto do presente certame, através de um Fiscal a ser designado, por intermédio de Portaria, o qual deverá anotar em registro próprio as falhas detectadas e comunicar por escrito à autoridade superior todas as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da Contratada;
- ii. A fiscalização será exercida no interesse do Município de Salto Grande/SP e não exclui nem reduz a responsabilidade da licitante detentora da ata, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades, e na sua ocorrência, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos;
- iii. Caberá à fiscalização exercer rigoroso controle no cumprimento do Contrato Administrativo;
- iv. Caberá ainda ao fiscal do Contrato as seguintes atribuições:
 - a. Conferência dos serviços executados;
 - b. Registrar, no ato do recebimento dos serviços, eventuais ocorrências existentes;
 - c. Atestar tanto a quantidade, como a qualidade dos serviços entregues, sendo responsável por essas declarações;
 - d. Aplicar as penalidades previstas em Edital e no presente instrumento, na hipótese da Contratada não cumprir com o Contrato Administrativo, mantidas as situações normais de disponibilidade e volume dos produtos, arcando a referida empresa com quaisquer prejuízos que tal ato acarretar à Contratante;



- v. A fiscalização deverá certificar, para fins de quitação das Notas Fiscais/Faturas, os documentos de regularidade fiscal da empresa.

8. DO CONTRATO

8.1. INSTRUMENTO CONTRATUAL

- (x) Somente por Assinatura do Contrato Administrativo;
() Autorização de Fornecimento;
() Autorização de Fornecimento + Contrato de garantia e assistência técnica;

8.2. VIGÊNCIA

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura.

GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

Gestor:

Nome: Mariley Ana Barger

Cargo: Diretora do Departamento Municipal de Administração

E-mail: prefeitura@saltogrande.sp.gov.br

Fiscal:

Nome: Larissa Raiane Moura Antonangelo Cristoni

Cargo: Diretora do Departamento Municipal de Planejamento e Finanças

E-mail: compras@saltogrande.sp.gov.br

9. CRITÉRIOS DE PAGAMENTO

9.1 Prazos

(a). Prazo de recebimento definitivo do objeto: 05 (cinco) dias úteis após o efetivo recebimento dos serviços.

(b). Prazo de liquidação do documento fiscal: 10 (dez) dias, a contar da apresentação do documento fiscal acompanhado dos relatórios e outros documentos comprobatórios da execução dos serviços;

Observação: Quando for constatada qualquer irregularidade no documento fiscal, será imediatamente solicitada à CONTRATADA carta de correção, quando couber, ou ainda pertinente regularização, que deverá ser encaminhada para o município no prazo de 2 (dois) dias úteis. Caso a CONTRATADA não apresente carta de correção no prazo estipulado, o prazo para pagamento será recontado a partir da data da sua apresentação.

(c). Prazo de pagamento: 30 (trinta dias) após a liquidação do documento fiscal.

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

02 – Executivo

02.02 – Departamento Municipal de Administração
04.122.0002.2003 – Manutenção Atenção dos Serviços Administrativos
Ficha 021 – 3.3.90.40.00 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - PJ
01 – Tesouro

10. DO VALOR ESTIMADO

O valor estimado global é de R\$ 56.690,00 (cinquenta e seis mil e seiscentos e noventa reais). A estimativa de despesa foi calculada com base em fornecedores especializados da região.

11. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Depois de celebrado o contrato, a contratada será responsabilizada administrativamente pelas infrações descritas neste Termo de Referência.

11.1.1. A disciplina das infrações cometidas no procedimento licitatório deve observar o disposto no Edital de Licitação Pública.

11.2. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

11.2.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

11.2.2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

11.2.3. der causa à inexecução total do contrato;

11.2.4. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

11.2.5. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

11.2.6. praticar ato fraudulento na execução do contrato;

11.2.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

11.2.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

11.2.9. entregar objeto com vícios ou defeitos ocultos que o tornem impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas;

11.3. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à contratada as sanções previstas nos incisos I, II, III e IV do art. 156 da Lei 14.133/2021.

11.3.1. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa compensatória.

Sanção de Multa

11.4. Será aplicada MULTA MORATÓRIA nas hipóteses de atraso injustificado na execução do contrato, na seguinte forma:

11.4.1. de 1% (um por cento), sobre o valor do empenho por dia na hipótese de atraso na entrega dos produtos.

11.4.2. Atraso superior há 3 (três) dias 5% sobre o valor do empenho.

11.4.3. Atraso superior há 10 (dez) dias multa de 10% do valor do empenho.

11.4.2. A ocorrência de atraso superior há 15 (quinze) dias, incidirá multa de 10% sobre o valor o empenho e extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de

suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei nº 14.133, de 2021.

11.5. A MULTA COMPENSATÓRIA será aplicada nas hipóteses de descumprimento de obrigações contratuais ou nos casos decorrentes de atos praticados no procedimento licitatório, por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, sendo estabelecida em razão do grau de importância da obrigação desatendida, objetivando-se a compensação das eventuais perdas nas quais a Administração tenha incorrido, nos percentuais estabelecidos abaixo:

Infração (Subitens)	Percentual da multa
11.2.1.	20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela do objeto não executada
11.2.2. 11.2.3. 11.2.4. 11.2.5. 11.2.6. 11.2.7. 11.2.8. 11.2.9.	de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor contratado

11.5.1. Na hipótese do subitem 11.2.1, a sanção de multa compensatória poderá atingir o percentual de até 30% (trinta por cento) sobre o valor da parcela do objeto não executada.

11.6. As penalidades de multa moratória e multa compensatória não serão cumuladas.

11.7. A multa moratória poderá ser convertida em multa compensatória, observado o disposto no art. 162 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.8. Quaisquer multas aplicadas deverão ser recolhidas junto ao órgão competente, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados de sua publicação no Diário Oficial do município, podendo, ainda, ser descontadas de qualquer fatura ou crédito existente, a critério da licitante.

11.9. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

Sanção de impedimento de licitar e contratar

11.10. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável, em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 11.2.2, 11.2.3 e 11.2.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta com o Município de Salto Grande, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, obedecida a seguinte gradação:

Infração (Subitens)	Pena
11.2.2.	impedimento pelo período de até dois anos
11.2.3.	impedimento pelo período de até três anos
11.2.4.	impedimento pelo período de até um

ano

Sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar

11.11. A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será aplicada ao responsável, em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 11.2.5, 11.2.6, 11.2.7 e 11.2.8, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, obedecida a seguinte gradação:

Infração (Subitens)	Pena
11.2.5.	declaração de inidoneidade de até cinco anos
11.2.6. 11.2.7. 11.2.8.	declaração de inidoneidade de até seis anos

11.12. Será aplicada a sanção de que trata o subitem 11.11 deste Edital nas infrações administrativas previstas nos itens 11.2.2, 11.2.3 e 11.2.4 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar.

Da Aplicação e do Cômputo da Sanção

11.13. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

Processo Administrativo Sancionador

11.15 O procedimento para aplicação das sanções seguirá o disposto no Capítulo III do Decreto Municipal nº 2.487, de 14 de agosto de 2023.

12.INDICAÇÃO RESPONSÁVEL NO ÓRGÃO PELOS ENCAMINHAMENTOS DE EVENTUAIS IMPUGNAÇÕES E/OU ESCLARECIMENTOS

Nome: Amanda Lindolfo dos Santos

E-mail: licitacao@pmsaltogrande.sp.gov.br

Telefone institucional: (14) 3378-9600

ANEXO II – PROPOSTA COMERCIAL

A PREFEITURA MUNICIPAL DE SALTO GRANDE
Ref. PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 099/2025.
DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 039/2025.

PROPONENTE					
Razão Social/Nome:					
Logradouro:			Nº	Bairro:	
Cidade:	UF:	CEP:	Tel:		
CNPJ:		Inscrição Estadual:			
REPRESENTANTE LEGAL:					
Nome completo:			Cargo:		
RG do representante:		CPF do representante:			
DADOS BANCÁRIOS PARA PAGAMENTO					
Banco:			Agência:	Conta:	

Objeto: Contratação de sistema unificado de atendimento automatizado e humanizado ao cidadão, via chatbot e atendente com IA, integrado a canais digitais (WhatsApp, Telegram e Instagram) e à tramitação eletrônica de documentos, incluindo protocolo de solicitações, gestão da ouvidoria e e-SIC, emissão de documentos e assinaturas eletrônicas.

Lote	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
01	Ativação, implantação, parametrização, configuração e treinamento online.	Un	01	R\$	R\$
	Locação Mensal de Licença de Uso de Software de Comunicação integrada ao WhatsApp com funcionalidade de ChatBot e I.A. (Inteligência Artificial ChatGPT/OpenAI), integrado a Software de Tramitação Eletrônica de Documentos.	Mês	12	R\$	R\$

Valor Global: R\$ (valor por extenso).

O prazo de validade desta proposta comercial é de 60 (sessenta) dias, contados da data de sua entrega.

Declaração impressa na proposta de que:

(a) Declara, sob as penas da lei, que os preços cotados incluem todos os custos e despesas necessárias ao cumprimento integral das obrigações decorrentes desta



licitação;

(b) Declara que, por ser de seu conhecimento, atende e se submete a todas as cláusulas e condições do Edital e Anexos, relativos a licitação supra, bem como às disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, e demais normas complementares que disciplinam o certame e que integrarão o ajuste correspondente, no que lhe for pertinente.

(c) Declara, sob as penas da lei, que tem condições de executar a quantidade estabelecida no prazo assinalado, independentemente dos demais compromissos de fornecimento porventura existentes, bem como que fornecerá o material de acordo com as especificações técnicas (Anexo I).

(d) Declaramos observar e atender os §§ 1º, 2º e 3º do art. 4º da Lei Federal nº 14.133/2021, estando aptos ao exercício do direito de preferência neste procedimento licitatório.

Local e Data, _____ de _____ de 2025.

Assinatura do Proponente

ANEXO III - MINUTA DE CONTRATO ADMINISTRATIVO

**CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº X/2025
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 099/2025
DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 039/2025**

“Termo de CONTRATO ADMINISTRATIVO que entre si celebram o MUNICÍPIO DE SALTO GRANDE e a empresa X.”

Ao X dias do mês de X do ano de dois mil e vinte e cinco, de um lado o **MUNICÍPIO DE SALTO GRANDE**, Pessoa Jurídica de Direito Público Interno, CNPJ Nº 46.211.686/0001-60, com endereço à Rua Rangel Pestana, nº 449, na cidade de Salto Grande, Comarca de Ourinhos, Estado de São Paulo, representada por seu Prefeito Municipal **MÁRIO LUCIANO ROSA**, portador da Cédula de Identidade RG nº 15.258.682-9 SSP/SP e do CPF/MF nº 057.502.418-66, doravante denominada CONTRATANTE, e de outro lado a Empresa **X**, inscrita no CNPJ sob nº X, com sede a X, nº X, Bairro X, na cidade de X, Estado de X, CEP: X, telefone X, e-mail: X, neste ato representada por **X**, inscrito no CPF/MF: X e portador da Cédula de Identidade RG nº X SSP/X, doravante denominada CONTRATADA, firmam o presente Contrato, decorrente do Processo Administrativo por Dispensa de Licitação nº X/2025, que é parte integrante do presente instrumento e no qual estão vinculadas as partes, regido pela Art. 75, Inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021:

CLAUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO:

1.1. O objeto do presente Contrato se dá para contratação de sistema unificado de atendimento automatizado e humanizado ao cidadão, via chatbot e atendente com IA, integrado a canais digitais (WhatsApp, Telegram e Instagram) e à tramitação eletrônica de documentos, incluindo protocolo de solicitações, gestão da ouvidoria e e-SIC, emissão de documentos e assinaturas eletrônicas conforme termo de referência, anexo ao Aviso de Dispensa de Licitação nº 039/2025, e tabela abaixo:

Lote	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
01	Ativação, implantação, parametrização, configuração e treinamento online.	Un	01		
	Locação Mensal de Licença de Uso de Software de Comunicação integrada ao WhatsApp com funcionalidade de ChatBot e I.A. (Inteligência Artificial ChatGPT/OpenAI), integrado a Software de Tramitação Eletrônica de Documentos.	Mês	12		

1.2. As condições gerais do fornecimento, tais como os prazos para entrega e recebimento do objeto, as obrigações da Administração e do fornecedor registrado, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos no Termo de Referência anexo ao Aviso de Licitação.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR DO CONTRATO E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

2.1. valor global deste Contrato é de R\$ X,00 (X reais), sendo que o pagamento da locação do software será realizado em 12 (doze) parcelas mensais, enquanto o pagamento da ativação/implantação ocorrerá somente após a efetiva implantação, mediante depósito em conta bancária da contratada, a saber:

INSTITUIÇÃO: X
AGÊNCIA: X
CONTA: X

2.2. Em caso de irregularidade na emissão do documento fiscal, o prazo para pagamento será contado a partir de sua reapresentação, devidamente regularizada.

2.3. O pagamento efetuado após a data de vencimento, por inadimplência do contratante, desde que entregue o(s) serviço(s) contratado(s), incidirão juros de 0,5% (meio por cento) ao mês, até a data da efetivação do pagamento.

2.4. As despesas decorrentes do presente Contrato correrão à conta das dotações orçamentárias específicas constantes nos orçamentos vigentes:

2 – Executivo
02.02 – Departamento Municipal de Administração
04.122.0002.2003 – Manutenção Atensão dos Serviços Administrativos
Ficha 021 – 3.3.90.40.00 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - PJ
01 – Tesouro

2.5. Os preços são fixos e irrevogáveis.

2.6. Fica estabelecido que não haverá qualquer pagamento em favor da contratada enquanto o servidor não estiver em pleno funcionamento, devidamente testado e atestado pelo setor técnico competente da Administração.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA:

3.1. O prazo de vigência deste Contrato será de 12 (doze) meses, iniciando-se em xx/xx/2025 (inclusive), data de assinatura do Contrato, podendo ser prorrogado nos moldes da Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

4.1. À CONTRATADA, além das obrigações constantes do Termo de Referência, Anexo I do Edital, e daquelas estabelecidas em lei, em especial as definidas nos diplomas federal e estadual sobre licitações, cabe:

I - zelar pela fiel execução deste contrato, utilizando-se de todos os recursos materiais e

humanos necessários;

II – designar o responsável pelo acompanhamento da execução das atividades, em especial da regularidade técnica e disciplinar da atuação da equipe técnica alocada, e pelos contatos com a CONTRATANTE;

III - cumprir as disposições legais e regulamentares municipais, estaduais e federais que interfiram na execução dos serviços;

IV - manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação indicada no preâmbulo deste termo;

V - dar ciência imediata e por escrito à CONTRATANTE de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

VI - prestar à CONTRATANTE, por escrito, os esclarecimentos solicitados e atender prontamente as reclamações sobre seus serviços;

VII - responder por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes da execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do CONTRATANTE em seu acompanhamento;

VIII - responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução deste contrato, nos termos do artigo 121 da Lei 14.133/2021.

IX - manter seus profissionais identificados por meio de crachá ou outro meio de identificação;

X - substituir qualquer integrante de sua equipe cuja permanência nos serviços for julgada inconveniente, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contado da solicitação justificada formulada pela CONTRATANTE;

XI - arcar com despesas decorrentes de infrações de qualquer natureza praticadas por seus empregados durante a execução dos serviços, ainda que no recinto da sede da CONTRATANTE;

XII - apresentar, quando exigido pela CONTRATANTE, os comprovantes de pagamento dos salários e de quitação das obrigações trabalhistas (inclusive as previstas em Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho) e previdenciárias relativas aos empregados da CONTRATADA que atuem ou tenham atuado na prestação de serviços objeto deste contrato;

XIII - identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da CONTRATANTE;

XIV - obedecer às normas e rotinas da CONTRATANTE, em especial as que disserem respeito à proteção de dados pessoais, à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações coletadas, custodiadas, produzidas, recebidas, classificadas, utilizadas, acessadas, reproduzidas, transmitidas, distribuídas, processadas, arquivadas, eliminadas ou avaliadas durante a execução do objeto a que se refere a Cláusula Primeira deste Contrato, observando as normas legais e regulamentares aplicáveis;

XV – executar os serviços de maneira a não interferir nas atividades da CONTRATANTE,

respeitando suas normas de conduta;

XVI – sempre que possível reexecutar os serviços sempre que solicitado pela CONTRATANTE, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis;

XVII - guardar sigilo em relação às informações ou documentos de qualquer natureza de que venha a tomar conhecimento, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização;

XVIII - manter bens e equipamentos necessários à realização dos serviços, de qualidade comprovada, em perfeitas condições de uso, em quantidade adequada à boa execução dos trabalhos, cuidando para que os equipamentos elétricos sejam dotados de sistema de proteção, de modo a evitar danos na rede elétrica;

XIX – fornecer à equipe alocada para a execução dos serviços os equipamentos de proteção individual adequados à atividade, o necessário treinamento e fiscalizar sua efetiva utilização;

XX - prestar os serviços por intermédio da equipe indicada nos documentos apresentados na fase de habilitação, a título de qualificação técnica, quando exigida.

4.2. A CONTRATADA não poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, tampouco aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, por conta própria ou por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie relacionados de forma direta ou indireta ao objeto deste contrato, o que deve ser observado, ainda, pelos seus prepostos, colaboradores e eventuais subcontratados, caso permitida a subcontratação.

4.3. A CONTRATADA não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto do Contrato, no todo ou em parte, a terceiros, sob pena de rescisão.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1. A CONTRATANTE se compromete a executar todas as obrigações contidas no Termo de Referência, cabendo-lhe especialmente:

I – Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações deste Contrato e das disposições legais que a regem;

II – Realizar o acompanhamento do presente contrato, comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas;

III – Proporcionar todas as condições necessárias à boa execução dos serviços contratados, inclusive comunicando à CONTRATADA, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de Administração e ou endereço de cobrança;

IV – Exercer a fiscalização dos serviços, indicando, formalmente, o gestor e/ou o fiscal para acompanhamento da execução contratual, inclusive no que tange a mão de obra que o integra, acompanhando a sua presença, fornecimento dos materiais, manutenção e etc, realizando a supervisão das atividades desenvolvidas pela contratada e efetivando avaliação periódica;

V – Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela

CONTRATADA, podendo solicitar o seu encaminhamento por escrito;

VI – Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido no presente contrato;

VII – Aplicar as penalidades previstas neste contrato, em caso de descumprimento pela CONTRATADA de quaisquer cláusulas estabelecidas;

VIII – Exigir da Contratada, a qualquer tempo, a comprovação das condições requeridas para a contratação;

IX – Indicar e formalizar o(s) responsável(is) pela fiscalização do contrato, a quem competirá o acompanhamento dos serviços, nos termos Decreto Municipal 2.487 de 14 de agosto de 2023;

X – Atestar a execução e a qualidade dos serviços prestados, indicando qualquer ocorrência havida;

XI – Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de funcionário da contratada que que embarçar ou dificultar a fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente, bem assim a substituição de equipamentos, que não se apresentarem em boas condições de operação ou estiverem em desacordo com as especificações técnicas.

5.2. A fiscalização dos serviços pelo Contratante não exime, nem diminui a completa responsabilidade da Contratada, por qualquer inobservância ou omissão às cláusulas contratuais.

5.3. A Contratante poderá, a seu critério e a qualquer tempo, realizar vistoria dos equipamentos e verificar o cumprimento de normas preestabelecidas no edital.

CLÁUSULA SEXTA – DAS SANÇÕES POR INADIMPLEMTO:

6.1 – Ficará impedida de licitar e contratar com a administração direta e autárquica do Município de Salto Grande, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, ou enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, a Contratada que praticar quaisquer atos previstos no art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de janeiro de 2002;

6.2 – Pela inexecução total ou parcial do contrato a Contratante poderá, garantida a defesa prévia, aplicar à Contratada as seguintes sanções:

6.2.1 – Advertência;

6.2.2 – Multa indenizatória pecuniária de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato;

6.2.3 – Para as sanções previstas acima, é facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis da intimação da Contratada.

6.3 – O atraso injustificado na entrega do objeto, sem prejuízo do disposto na Lei 14.133/2021, sujeitará a contratada à multa de mora, calculada na proporção de 1,0% (um por cento) ao dia de atraso, sobre o valor do contrato. O atraso eventual, quando justificado por motivo de força maior, deverá ser comunicado pela Contratada e aceito pela Contratante;

6.4 – As sanções previstas nos itens 6.1, 6.2, 6.3 e subitens poderão ser aplicadas cumulativamente de acordo com circunstâncias do caso concreto;



6.5 – O valor da multa será automaticamente descontado de pagamento a que a contratada tenha direito, originário de fornecimento anterior ou futuro;

6.5.1 – Não havendo possibilidade dessa forma de compensação, o valor da multa, atualizado, deverá ser pago pelo inadimplente na Tesouraria da Contratante, na condição “à vista”. Na ocorrência do não pagamento, o valor será cobrado judicialmente.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA RESCISÃO CONTRATUAL:

7.1 – Sem prejuízo das sanções previstas na cláusula sexta deste, o contrato poderá ser rescindido, pela parte inocente, desde que demonstrada qualquer das hipóteses previstas na Lei 14.133/2021, com prévia e indispensável notificação, a qual fixará o prazo, conforme o caso, para cessação da inadimplência.

7.2 – A Contratada reconhece os direitos da Contratante, em caso da rescisão administrativa prevista na Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA OITAVA – DAS ALTERAÇÕES:

8.1 – Poderá o presente contrato sofrer alterações, nos casos e termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

CLÁUSULA NONA – DOS CASOS OMISSOS:

9.1 – Aplicar-se-á a Lei n.º 14.133/2021, atualizada, para os casos que por ventura ficarem omissos neste termo de contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA FISCALIZAÇÃO:

10.1 – Nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a Contratante designará como gestora deste contrato o Sr. xxxx, xxxxx, e para executar a fiscalização deste contrato a Sra. xxxx, xxxxxx, que registrará todas as ocorrências e as deficiências verificadas em relatório.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO FORO:

11.1 – Será competente o Foro da Comarca de Ourinhos, para dirimir quaisquer questões oriundas do presente contrato.

E, por estarem ambas as partes de pleno acordo com as disposições estabelecidas neste Contrato, aceitam a cumprirem fielmente as normas legais e regulamentares, assinam o presente em 03 (três) vias de igual efeito e teor, abaixo indicadas.

Salto Grande/SP, X de X de 2025.

MUNICIPIO DE SALTO GRANDE
MÁRIO LUCIANO ROSA
PREFEITO MUNICIPAL

REPRESENTANTE
EMPRESA
CONTRATADA

TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO (REDAÇÃO DADA PELA RESOLUÇÃO Nº 11/2021)

CONTRATANTE: MUNICÍPIO DE SALTO GRANDE, inscrito no CNPJ sob o nº 46.211.686/0001-60, representado pelo Sr. MÁRIO LUCIANO ROSA.

CONTRATADA:

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 0XX/2025

OBJETO: Contratação de sistema unificado de atendimento automatizado e humanizado ao cidadão, via chatbot e atendente com IA, integrado a canais digitais (WhatsApp, Telegram e Instagram) e à tramitação eletrônica de documentos, incluindo protocolo de solicitações, gestão da ouvidoria e e-SIC, emissão de documentos e assinaturas eletrônicas.

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

a) O ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;

b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraído cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 11/2021 do TCESP;

c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;

d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante e e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2020, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);

e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;

b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

Salto Grande/SP, X de X de 2025.



AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO, RESPONSÁVEL PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO, POR SER ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE E RESPONSÁVEL QUE ASSINOU O AJUSTE POR ELA:

Nome: Mário Luciano Rosa

Cargo: Prefeito Municipal

CPF: 057.502.418-66

Assinatura: _____

RESPONSÁVEL QUE ASSINOU O AJUSTE PELA CONTRATADA:

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura: _____

GESTOR DO CONTRATO:

Nome: Mariley Ana Barger

Cargo: Diretora do Departamento Municipal de Administração

CPF: x

Assinatura: _____

DEMAIS RESPONSÁVEIS (*):

Tipo de ato sob sua responsabilidade: Fiscalização da Contrato

Nome: Larissa Raiane Moura Antonangelo Cristoni

Cargo: Diretora do Departamento Municipal de Planejamento e Finanças

CPF: x

Assinatura: _____

(*) – Conforme art. 2º, inciso III das Instruções nº 01/2020 do TCE-SP.

ANEXO IV – PROVA DE CONCEITO

PROVA DE CONCEITO

- 1.1. A Prova de Conceito (PoC – Proof of Concept) consiste em demonstrar, de forma prática, que as informações relativas às características da solução ofertada, no que se refere ao atendimento dos requisitos especificados, são compatíveis com as especificações presentes no Termo de Referência.
- 1.2. Na fase de Prova de Conceito (PoC), a solução apresentada pela licitante deverá alcançar, no mínimo, 85% (oitenta e cinco por cento) de atendimento aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência. O não atingimento do percentual mínimo acarretará na desclassificação da proposta, sem prejuízo das demais disposições previstas no edital.
- 1.3. O Licitante deverá se submeter à Prova de Conceito, conforme descrição no Termo de Referência, e ser aprovado para que não seja desclassificado. A Prova de Conceito deve ocorrer após a habilitação do licitante mais bem classificado
- 1.4. A Prova de Conceito deverá ser iniciada em no máximo 10 (dez) dias úteis contados a partir da data da convocação para sua realização, que ocorrerá em sessão pública divulgada no site do Município de Salto Grande (<https://www.pmsaltogrande.sp.gov.br/>).
- 1.5. Não será aceita a proposta do Licitante que tiver sua Prova de Conceito reprovada, que não a realizar ou que não a realizar no prazo estabelecido.
- 1.6. Após a execução da Prova de Conceito, a equipe de planejamento emitirá relatório comunicando da aprovação ou reprovação da licitante. 12.8. Será desclassificada a proposta do Licitante que tiver sua Prova de Conceito reprovada ou que, durante sua realização, não respeitar qualquer prazo estabelecido no Termo de Referência.
- 1.7. Todos os custos relativos à Prova de Conceito ficarão a cargo do Licitante, o qual não terá direito a qualquer indenização, inclusive no caso de ser reprovado.
- 1.8. A execução da Prova de Conceito poderá ser prorrogada, a critério do Município, se necessária para a demonstração do serviço.
- 1.9. A realização da Prova de Conceito com informações inverídicas configura comportamento inidôneo, sendo o Licitante sancionado segundo regramento deste Edital, no que couber.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	ATENDIMENTO
1.	Plataforma web responsiva, sob protocolo HTTPS, em servidores de aplicação e banco de dados criptografados, em Data Center padrão Tier 3 estabelecido em território nacional.	
2.	Garantia de SLA de 99,5% de disponibilidade, com acompanhamento público de uptime.	



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, atendimentos, protocolos e tramitação digital dos processos.	
4.	Servidor padrão S3 para armazenamento de documentos em bucket exclusivo de 1 (um) terabyte de espaço.	
5.	Registrar em LOG os acessos a documentos e envios de notificações, com identificação do usuário, IP e data de visualização.	
6.	Permitir anexar documentos de diversos formatos: jpg, png, gif, docx, xlsx, pdf, mp3, mp4, aac, 3gpp e webp.	
7.	Permitir rastreamento (tracking) de e-mails enviados para acompanhamento de entrega e leitura.	
8.	Restringir o acesso do usuário à plataforma por senha exclusiva e intransferível, com recuperação via e-mail, SMS e WhatsApp.	
9.	Permitir o acesso do cidadão à plataforma após cadastro, seja por navegador ou diretamente pelo WhatsApp, com autenticação por CPF e senha, e opção de autenticação via Facebook, Google e Gov.Br.	
10.	Permitir o download de todos os anexos de um protocolo em um único arquivo compactado.	
11.	Disponibilizar painel de controle para administração de usuários e permissões.	
12.	Permitir tramitação digital de processos administrativos com assinatura eletrônica avançada.	
13.	Permitir integração via API com outros sistemas legados da Prefeitura.	
14.	Disponibilizar relatórios gerenciais customizáveis em PDF e Excel.	
15.	Possuir módulo de atendimento ao cidadão via chatbot com IA.	
16.	Permitir abertura de protocolos online, com emissão automática de número de protocolo.	
17.	Possuir módulo de notificações automáticas via e-mail, SMS e WhatsApp.	
18.	Permitir consulta pública de protocolos mediante número e CPF.	
19.	Permitir controle de prazos e alertas para processos em andamento.	
20.	Permitir assinatura digital em conformidade com a ICP-Brasil.	
21.	Cadastro de feriados municipais, setores, atendentes e perfis de usuários.	
22.	Dashboard em tempo real: contatos via WhatsApp, atendimentos chatbot, atendimentos humanos, fila de espera e protocolos gerados.	
23.	Definição do perfil de comunicação do Avatar da I.A. (normal, formal ou descontraído).	



24.	Treinamento da I.A. mediante definição manual de assuntos.	
25.	Treinamento da I.A. por links de sites relacionados à Prefeitura.	
26.	Upload de informações e conhecimentos em PDF para treinamento da I.A.	
27.	Treinamento da I.A. por meio de vídeos.	
28.	Acesso ao histórico de interações com a I.A., sem identificação do cidadão, para aperfeiçoamento.	
29.	Configuração do chatbot de autoatendimento receptivo 24/7/365.	
30.	Gerenciamento dos menus do chatbot, com anexos (imagens, documentos, áudios, contatos, localização).	
31.	Cadastro de avisos de utilidade pública com data de expiração.	
32.	Cadastro de mensagens personalizadas ao final de sessão.	
33.	Relatórios de atendimentos realizados, com filtros (datas, setores, atendentes, protocolos, tempo e responsável).	
34.	Relatórios de atendimentos não atendidos, com filtros (datas, setores, contato e chamamento).	
35.	Relatórios com indicador NPS.	
36.	Relatórios com médias de notas por setor e operador.	
37.	Geração de gráficos estatísticos.	
38.	Cadastro de formulários – respostas afirmativas (sim/não).	
39.	Cadastro de formulários – respostas fechadas com opções.	
40.	Cadastro de formulários – respostas abertas (texto).	
41.	Cadastro de formulários – envio de arquivos e localização.	
42.	Criação ilimitada de pesquisas com personalização de tema e período.	
43.	Cadastro ilimitado de perguntas (sim/não e múltipla escolha).	
44.	Relatórios de pesquisas, com gráficos em pizza ou barras.	
45.	Visualização de mensagens enviadas exclusivamente para determinado usuário.	
46.	Envio avulso de SMS (até 250/mês, 160 caracteres cada).	
47.	Relatórios de envios avulsos (filtros por data, setor, disparador ou contato).	
48.	Organização hierárquica dos equipamentos públicos em até 5 níveis (Gestão, Secretaria, Departamento, Divisão, Setor).	
49.	Vincular usuários a mais de uma unidade, sem novo login.	
50.	Rastreabilidade e autenticação de documentos via QRCode.	
51.	Cadastro de modelos de formulários para padronização.	
52.	Cadastro de frases e respostas prontas para despachos.	
53.	Atribuição de prazos na geração de protocolos.	

54.	Rastreabilidade e autenticação de documentos via QRCode.	
55.	Cadastro de modelos de formulários para padronização.	
56.	Cadastro de frases e respostas prontas para despachos.	
57.	Atribuição de prazos na geração de protocolos.	
58.	Visualização do organograma da entidade, com detalhamento dos usuários.	
59.	Geração de protocolos e assinatura de documentos com contra-senha segura.	
60.	Relatório de produtividade dos usuários (cumprimento de prazos e resolutividade).	
61.	Realocação de demandas entre usuários.	
62.	Geração de memorando para troca de informações entre unidades, com registros de tramitação.	
63.	Geração de memorando restrito ao remetente/destinatário.	
64.	Gráficos de produtividade por usuário.	
65.	Geração de circular para distribuição entre unidades, com registro de IP e data de visualização.	
66.	Geração de memorando vinculado à circular recebida.	
67.	Cadastro de Ouvidor para manifestações não-digitais.	
68.	Configuração de unidades responsáveis pelo atendimento das manifestações.	
69.	Encaminhamento de protocolos da Ouvidoria ao setor responsável.	
70.	Filtro de registros por prazo a vencer, vencidos e status.	
71.	Gráficos de resolutividade de serviços.	
72.	Divulgação pública de estatísticas de protocolos.	
73.	Geração de ofícios, enviados por e-mail ou impressos com assinatura eletrônica.	
74.	Disponibilização de website para divulgação de serviços municipais (Lei 13.460/2017).	
75.	Abertura de todas as funcionalidades disponíveis (Ouvidoria, e-SIC, memorandos, circulares, ofícios, documentos etc.).	
76.	Configuração do assistente virtual de I.A. no Telegram e Instagram Direct.	
77.	Atendimento ao vivo pelo WhatsApp em ambiente web.	
78.	Visualização da fila de espera dos atendimentos.	
79.	Captura de atendimento pendente na fila.	
80.	Visualização de informações do cidadão atendido (número, nome no WhatsApp, protocolo e tempo de conversa).	
81.	Interação com usuário por texto, fotos, vídeos, links, arquivos e áudio.	
82.	Transcrição automática de áudio em texto.	

83.	Criação de mensagem de boas-vindas personalizada.	
84.	Utilização de mensagens pré-definidas.	
85.	Renomear usuário e registrar anotações sobre atendimentos.	
86.	Transferência de atendimento entre setores ou atendentes, com histórico.	
87.	Finalização de atendimento com mensagem personalizada.	
88.	Início de conversa com usuário não cadastrado, com mensagem personalizada.	
89.	Recuperação de atendimentos não realizados fora do expediente.	
90.	Envio de documentos em PDF para assinatura eletrônica do cidadão, via link ou WhatsApp.	
91.	Permitir download de arquivos enviados pelo WhatsApp.	
92.	Permitir manifestação de concordância ou não com o documento enviado para assinatura.	
93.	Acesso do cidadão ao documento assinado eletronicamente.	
94.	Disponibilização de QRCode no documento assinado para verificação.	
95.	Opção de download do documento original e assinado.	
96.	Abertura de memorandos/processos administrativos, com prazos, notificações e anexos.	
97.	Manifestação em memorandos/processos administrativos.	
98.	Busca avançada de protocolos (por nome, CPF, CNPJ, documento ou servidor).	
99.	Acesso ao histórico do protocolo (não sigiloso), com encaminhamentos.	
100.	Criação de respostas prontas personalizadas por setor.	
101.	Execução das mesmas funcionalidades do perfil Atendente.	
102.	Criação e configuração de grupos por assuntos diversos (abertos ou fechados).	
103.	Disparos de mensagens nos grupos de WhatsApp.	
104.	Personalização de URL com convite para grupos.	
105.	Edição de mensagens (negrito, itálico e emojis).	
106.	Agendamento de disparos por dia/hora para grupos.	
107.	Relatórios de disparos (filtros de datas e grupos).	
108.	Criação ilimitada de enquetes em grupos.	
109.	Cadastro ilimitado de perguntas (sim/não ou múltipla escolha).	
110.	Relatórios de enquetes com gráficos em pizza.	
111.	Recebimento de mensagens no WhatsApp pessoal redirecionadas do número oficial da Prefeitura.	

112.	Interação com chatbot e acesso a informações disponíveis.	
113.	Interação com I.A. via WhatsApp.	
114.	Interação com I.A. via Telegram.	
115.	Interação com I.A. via Instagram Direct.	
116.	Solicitar atendimento humano via WhatsApp, dentro do expediente.	
117.	Enviar mensagem para setor, 24h/dia, mesmo fora do expediente.	
118.	Enviar mensagem para pessoa cadastrada, 24h/dia, mesmo fora do expediente.	
119.	Enviar formulário previamente cadastrado para determinado setor.	
120.	Avaliar atendimento humano com notas de 1 a 10 (NPS).	
121.	Participar de pesquisas ao final da sessão do chatbot.	
122.	Participar de grupos temáticos e receber informativos.	
123.	Participar de enquetes nos grupos temáticos.	
124.	Receber informativos ao final da sessão do chatbot.	
125.	Cadastrar-se no sistema de protocolos diretamente pelo WhatsApp, após validação do CPF e telefone.	
126.	Protocolar solicitação de serviços via navegador ou WhatsApp.	
127.	Protocolar reclamações perante a Ouvidoria.	
128.	Protocolar denúncias perante a Ouvidoria.	
129.	Protocolar elogios e sugestões perante a Ouvidoria.	
130.	Protocolar pedidos de informação (e-SIC).	
131.	Acompanhar tramitação do protocolo via navegador.	
132.	Ativar/desativar alertas de andamento/finalização de protocolo via WhatsApp ou e-mail.	
133.	Avaliar qualidade de atendimento prestado em protocolos finalizados.	
134.	Em caso de rescisão, disponibilização do código-fonte criptografado, banco de dados e arquivos à CONTRATANTE.	
135.	Suporte técnico ilimitado via sistema, WhatsApp, e-mail e videoconferência, com atualizações sem interrupção do expediente.	