



TERMO DE REFERÊNCIA

Município de Nova Araçá/RS
Secretaria Municipal de Administração e Fazenda

Objeto da contratação: Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business, com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada (chatbot), juntamente com o suporte técnico e treinamento da ferramenta.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A fundamentação da contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A plataforma deve fornecer ambiente virtual para 10 (dez) usuários no sistema, distribuídos nas secretarias da administração conforme segue:

- 3.1.1. **5 (cinco)** Usuários na Secretaria de Administração e Fazenda;
- 3.1.2. **3 (três)** Usuários na Secretaria de Saúde;
- 3.1.3. **1 (um)** Usuário na Secretaria de Educação; e
- 3.1.4. **1 (um)** Usuário na Secretaria de Obras e Agricultura.

3.2. A solução proposta é a Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business, conforme as seguintes especificações/condições:

- 3.2.1. O fornecimento do sistema de gerenciamento deve ser do tipo SaaS (software como serviço) onde não será necessário instalar, manter e atualizar hardware ou softwares. Sendo necessário apenas conexão à internet para acesso.
- 3.2.2. O sistema deve ser totalmente web e em “nuvem” com acesso seguro HTTPS e com certificado SSL válido.
- 3.2.3. O sistema deve possuir um único número de telefone (fixo), informado pelo Contratante para centralizar os canais de atendimento via WhatsApp.
- 3.2.4. O sistema deve armazenar em nuvem os dados de atendimentos, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados (Backup).
- 3.2.5. O sistema deve utilizar a língua portuguesa para todas as comunicações com



os usuários, tais como, exibição de mensagens, itens de menu e texto de ajuda.

3.2.6. O sistema deve garantir atendimento das normas brasileiras e das normas do serviço WhatsApp.

3.2.7. O sistema deve disponibilizar mecanismo de segurança das informações e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados.

3.2.8. A solução consistirá em módulo ativo e receptivo, possibilitando a criação de conversas com contatos iniciadas pelas repartições da prefeitura, bem como o recebimento de mensagens de conversas iniciadas por usuários externos a serem atendidos.

3.2.9. O envio e recebimento de mensagens, com ou sem anexo, número de atendimentos, atendentes e contatos serão ilimitados, não havendo franquia ou cobrança adicional por qualquer motivo.

3.2.10. Aos finais de semana, feriados, recessos e demais datas e horários em que o atendimento ao público não for realizado, deverá ser possível definir mensagem personalizada a ser encaminhada àqueles que enviarem solicitações (tentativa de contato).

3.3. Homologação do número de WhatsApp.

3.3.1. A CONTRATADA será responsável pela homologação da linha de telefônica junto a plataforma oficial do WhatsApp, porém tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo da Prefeitura Municipal de Nova Araçá/RS, inclusive ao final do Contrato.

3.3.2. A CONTRATADA será responsável pela personalização de linha telefônica para o número (54) 3275-1333 que será o número utilizado no WhatsApp.

3.4. Características Gerais.

3.4.1. O sistema deve ser multiusuário e deve permitir atendimentos simultâneos, sem perda de performance.

3.4.2. O sistema deve permitir criação de texto para respostas automáticas (chatbots), podendo ser personalizado horário e informações do usuário.

3.4.3. O sistema deve permitir direcionar o atendimento para a repartição responsável com opção de informar para o solicitante o nome do setor que iniciou o atendimento.

3.4.4. O sistema deve permitir envio de arquivos, imagens e vídeos, caso o canal de atendimento permita este tipo de facilidade.

3.4.5. O sistema deve permitir uso de emojis.



3.4.6. O sistema deve permitir configuração mínima conforme a seguir:

3.4.6.1. Uso de mensagens pré-definidas para agilizar e evitar erros ortográficos;

3.4.6.2. Timeout (tempo esgotado), configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão;

3.4.6.3. Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar;

3.4.6.4. A ferramenta deve ser capaz de gerar relatórios gerenciais diversos.

3.4.6.5. Permitir que a repartição possa alterar sua senha de acesso à plataforma de atendimento.

3.4.6.6. Armazenar histórico de conversas e dos atendimentos realizados.

3.4.7. O sistema deve inserir automaticamente mensagem personalizada ao finalizar o atendimento.

3.5. Suporte Técnico

3.5.2. Suporte técnico via e-mail, telefônico em horário comercial (8h às 17h de segunda-feira à sexta-feira) e outros.

3.5.3. Prestação de apoio na parametrização e operação do sistema junto a administração municipal.

3.5.4. Durante toda a vigência do contrato a Contratada deverá ofertar suporte técnico e manutenção, consistindo, no mínimo, em:

3.5.4.1. Disponibilizar novas versões do objeto contratado em decorrência de melhorias preventivas, corretivas e legais;

3.5.4.2. Esclarecer questões relacionadas à utilização operacional do objeto contratado;

3.5.4.3. Identificar e corrigir as causas de possíveis erros ou mal funcionamento do objeto contratado;

3.5.4.4. Acompanhar e corrigir problemas relativos aos serviços prestados.

3.5.4.5. Orientar ou aplicar soluções alternativas para os erros ou mal funcionamento do objeto contratado.

3.6. Treinamento e capacitação do sistema de forma presencial, no prazo mínimo de 15 (quinze) dias, contados da assinatura do contrato.



3.7. Segurança da informação.

3.7.1. Os dados da plataforma são protegidos pelas normas de sigilo das comunicações e da proteção de dados pessoais.

3.7.2. A Prefeitura Municipal será proprietária e terá todos os direitos autorais da árvore de atendimento a ser criada e desenvolvida, dos bancos de dados, inclusive de registro de texto, áudio, vídeo e fotográficos, podendo arquivar, copiar, excluir sem que necessite de autorização da contratada.

3.7.3. A contratada não poderá utilizar ou ceder a terceiros o material produzido e cadastros de usuários, inclusive os registros de texto, áudio, vídeo e fotografias.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Atestado de capacidade técnica emitido por órgão da Administração Pública ou entidade privada, comprovando que a licitante foi responsável pela execução de serviços pertinentes e compatíveis em característica, com o objeto desta licitação, devendo constar no atestado, no mínimo, o serviço de provedor ou desenvolvedor ou fornecedor da plataforma WhatsApp Business API.

4.2. O licitante disponibilizará, quando solicitado, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação ou ainda cópia da nota fiscal do serviço objeto do atestado fornecido, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços.

4.3. A contratada deverá apresentar documentos que comprovem qualificação técnica. A contratação em questão refere-se à prestação de serviços continuados sem dedicação de mão de obra exclusiva.

4.4. A empresa contratada deve disponibilizar suporte técnico via e-mail, telefônico em horário comercial (8h às 17h de segunda-feira à sexta-feira) e outros, para prestação de esclarecimentos e resolução de dúvidas técnicas.

4.5. O fornecedor deverá apresentar um preço fixo, em reais, equivalente ao de mercado. Esse valor deve incluir todas as despesas, sem quaisquer ônus para a administração pública municipal. Entre as despesas inclusas estão a manutenção da plataforma, treinamento de usuários, frete, carga, descarga, tributos, e quaisquer outros custos incidentes sobre o produto. A inclusão de todas essas despesas no preço fixo, busca-se assegurar que não haja custos adicionais, permitindo uma gestão financeira mais eficiente e transparente do contrato.

4.6. A contratação será preferencialmente precedida de divulgação de aviso em sítio eletrônico oficial, pelo prazo mínimo de 3 (três) dias úteis, com a especificação do objeto



pretendido e com a manifestação de interesse da Administração em obter propostas adicionais de eventuais interessados, devendo ser selecionada a proposta mais vantajosa.

4.7. Os serviços da Plataforma têm natureza de bens/serviços comuns, tendo em vista que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado, vide art. 6º, XIII, da Lei nº 14.133/2021.

4.8. A solução deverá ser implantada e estar perfeitamente operacional no prazo de até 15 (quize) dias, contados da data de assinatura do contrato.

4.9. A implantação deverá ocorrer de forma presencial, com disponibilização de técnico responsável da Contratada para configurações e orientação para ajustes necessários que permita o uso da solução.

5. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

5.1. Cabe a fiscalização por conta da administração, que deverá designar o responsável, ao qual compete o acompanhamento, controle e avaliação da execução contratual.

5.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos;

5.3. A Fiscalização se reserva o direito de impugnar os trabalhos que não forem feitos a contento, ficando a CONTRATADA na obrigação de refazê-los, sem ônus para a administração pública.

6. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

6.1. O pagamento será efetuado mensalmente a Contratada. O prazo para pagamento da nota fiscal ou fatura, devidamente atestada pela Administração e comprovada a execução do Objeto, deverá ser de até 30 (trinta) dias, contados da data de sua apresentação em parcela única, ficando suspenso enquanto não for apresentada toda a documentação prevista.

6.2. Quando houver erro, de qualquer natureza, na emissão da nota fiscal/fatura, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará pendente até que seja providenciado as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação, não acarretando nenhum ônus a Administração Pública.

6.3. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela empresa vencedora, sendo que o número da conta informada deverá ser da contratada e constar na Nota Fiscal/Fatura;

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



7. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO

7.1. A contratação será realizada por meio de dispensa de Licitação, na sua forma eletrônica, com critério de julgamento por menor preço, nos termos dos artigos 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021.

7.2. Para fornecimento do serviço pretendido os eventuais interessados deverão atuar no ramo de atividade compatível com o objeto ora licitado.

8. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

8.1 Com base na pesquisa de preço realizada com empresas aptas a fornecer o serviço, foi estimado o valor da contratação conforme segue:

Qtd	Produto/Sistemas	Detalhe do item	Valor unitário	Subtotal
1	Ativação do Sistema	Paga uma única vez	350,00	350,00
1	Sistema Chat WhatsApp	Sistema, plataforma e AI (mensal)	249,99	249,99
10	Mensalidade	Por Usuário do Sistema (mensal)	35,90	359,00
Total				958,99

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

03 SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E FAZENDA
0301.04.122.0001.2006 MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
03.2006.33904000000000:150 SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Nova Araçá/RS, 27 de maio de 2025.

GRACIELA FRASSON

Secretária Municipal da Administração e Fazenda