

TERMO DE REFERÊNCIA

SOLICITANTE: SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – SAE

1. DESCRIÇÃO DO OBJETO:

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação, integração, operação assistida e suporte de solução tecnológica voltada à modernização da comunicação entre a Superintendência de Água e Esgoto (SAE) e a população, abrangendo a disponibilização de ferramenta automatizada de atendimento nos canais oficiais de mensagens, a extração e análise de dados oriundos de redes sociais, a disponibilização de painel para acompanhamento gerencial das informações, e a criação de recurso digital humanizado para interação institucional.

1.2. Descrição do objeto:

1.2.1. Da AMPLA CONCORRÊNCIA:

1.2.1.1. Conforme o disposto no inciso II do Art. 49 da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006, para o presente processo, será aplicado a ampla participação. Mesmo com a abertura ampla participação, todos os direitos das micro e pequenas empresas estarão resguardados, caso tenham interesse em participar do certame, conforme legislação específica que regulamenta as compras públicas.

ITEM	QTDE.	UNIDADE	DESCRIÇÃO DETALHADA DO PRODUTO / SERVIÇO	PREÇO MÉDIO unitário R\$ (Mensal)	PREÇO MÉDIO total R\$ (Anual)
1	1	Serviços	Contratação de empresa especializada em desenvolvimento de softwares personalizados para implantação de solução tecnológica composta por três serviços complementares: i) disponibilização de sistema de atendimento digital integrado, com ChatBot baseado em inteligência artificial para funcionamento nos canais oficiais da SAE, incluindo WhatsApp Business API, Instagram Direct (DM), Facebook Messenger e site institucional, assegurando atendimento automatizado, possibilidade de transferência imediata para operador humano, transcrição automática de áudios em texto, chat interno para os usuários, registro centralizado das interações em módulo de CRM e painel para análise gerencial dos atendimentos, além de integração nativa a sistemas internos por meio de APIs e Webhooks, com compatibilidade direta com a plataforma n8n com uso da API oficial da Meta para integrações com o WhatsApp, por meio de plataforma virtual e infraestrutura em nuvem, com até 20 usuários para um número de whatsapp, uma conta do Instagram e uma conta do Facebook para até 30.000 atendimentos (passivos) e 60.000 envios de mensagens (ativas) mensais pela api oficial do WhatsApp, com a classificação de Mensagens de Utilidade* e 15.000 envios de mensagens (ativas) com a classificação de Mensagens de Marketing** ; ii) módulo de extração e mineração de informações provenientes das redes sociais Instagram, Facebook e TikTok, cujos dados deverão alimentar painel analítico desenvolvido preferencialmente em linguagem Python, ou outra de mesma capacidade técnica, apta a suportar módulos de inteligência artificial e modelos de aprendizado de máquina, destinado à apresentação de indicadores em tempo real, análises comparativas e exportação de relatórios em formatos editáveis; iii) desenvolvimento e manutenção de avatar virtual humanizado, compreendendo persona, voz e aparência digital personalizadas, destinado à comunicação institucional da SAE nos canais oficiais. Incluem-se, em relação aos três serviços, o treinamento dos servidores do setor de comunicação e TI da	R\$ 26.666,66	R\$ 319.999,92

			SAE, a transferência de conhecimento, a disponibilização de suporte técnico contínuo em regime ininterrupto, e a designação de profissional exclusivo para a fase de implantação, observadas as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e os requisitos de segurança da informação e alta disponibilidade.		
Total Máximo Estimado →→→					R\$ 319.999,92

* Mensagens de Utilidade: Preço estimado por mensagem informativa sem classificação de Marketing pelo site Oficial da Meta no endereço https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/updates-to-pricing?locale=pt_BR#rate-cards de US\$ 0.0068 por mensagem o que convertido para Reais equivale a aproximadamente R\$ 0,04 por mensagem, considerando US\$ 1,00 igual a R\$ 5,40.

** Mensagens de Marketing: Preço estimado por mensagem informativa com classificação de Marketing pelo site Oficial da Meta no endereço é https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/updates-to-pricing?locale=pt_BR#rate-cards de US\$ 0.0625 por mensagem o que convertido para Reais equivale a aproximadamente R\$ 0,34 por mensagem, considerando US\$ 1,00 igual a R\$ 5,40.

Observação: O profissional previsto no Item 2 destina-se à fase pós-implantação (operação regular). A fase de implantação e alinhamento de fluxos será executada por profissional de implantação (equipe técnica da CONTRATADA) com dedicação mínima definida neste TR, não se confundindo com o profissional do Item 2.

1.2.1.1.2. Considerando que a modernização digital no setor público não se resume à entrega de software, mas exige profunda transformação cultural e operacional, a alocação de equipe presencial de 1 (um) profissional técnico da CONTRATADA é imprescindível para garantir a efetividade da solução. A justificativa baseia-se nos seguintes pilares técnico-operacionais:

a) Suporte à Mudança Cultural e Adoção da Ferramenta (Change Management): A experiência administrativa demonstra que a principal causa de insucesso em projetos de digitalização não é a falha tecnológica, mas a resistência ou dificuldade dos usuários em adotar novos processos. A equipe local atuará proativamente no "chão de fábrica" das secretarias, realizando busca ativa de demandas paradas, orientando servidores em suas próprias estações de trabalho e mitigando a barreira tecnológica que o suporte remoto não consegue transpor.

b) Governança Operacional e Celeridade (SLA): Diferente de um suporte técnico passivo (que aguarda abertura de chamados), estes profissionais atuarão como facilitadores de fluxo. Sua função é monitorar o painel de atendimento em tempo real e atuar presencialmente junto aos setores responsáveis quando houver gargalos ou demora nas respostas ao cidadão, garantindo que a ferramenta cumpra seu papel de agilizar o serviço público.

c) Maximização do Retorno do Investimento Público: A presença física assegura que as funcionalidades complexas do sistema (como automações e relatórios de inteligência) sejam efetivamente utilizadas pelos gestores municipais. A equipe local garante a continuidade do conhecimento, evitando que a rotatividade de servidores ou a falta de familiaridade digital subutilize a ferramenta contratada.

Portanto, a exigência não se confunde com terceirização de mão de obra para atividade-fim, mas constitui serviço especializado de sustentação tecnológica e operacional, essencial para assegurar que a solução entregue gere o valor público esperado.

1.2.1.1.3. O Valor estimado MÁXIMO para contratação é de **R\$ 319.999,92 (trezentos e dezenove mil novecentos e noventa e nove reais e noventa e dois centavos).**

1.3. Os serviços previstos neste Termo de Referência constituem um conjunto de atividades integradas que visam modernizar a comunicação institucional da SAE, ampliar a eficiência na utilização das redes sociais e canais digitais e aprimorar a tomada de decisão da Administração Pública a partir da análise de dados coletados. A solução tecnológica será disponibilizada como aplicação modular, composta por três serviços complementares: (i) sistema de atendimento digital com CRM e ChatBot em múltiplos canais com envio de mensagens à população por meio de api oficial do WhatsApp, (ii) módulo de extração e mineração de dados de redes sociais com painel analítico, e (iii) criação e manutenção de avatar virtual humanizado para interação institucional. A solução deverá:

1.3.1. Visão Geral

- a)** Disponibilizar ChatBot baseado em inteligência artificial para atendimento oficial nos canais WhatsApp Business API, Instagram Direct (DM), Facebook Messenger e site institucional, assegurando atendimento automatizado, possibilidade de transferência para atendimento humano, transcrição de áudios em texto e registro centralizado das interações em CRM integrado;
- b)** Garantir a automação de fluxos e integrações nativas por meio de APIs, webhooks e compatibilidade com a plataforma n8n;
- c)** Fornecer módulo de extração e mineração de dados das redes sociais Instagram, Facebook e TikTok, com painel analítico desenvolvido preferencialmente em linguagem Python, R ou equivalente, apta a suportar inteligência artificial e machine learning, para apresentação de indicadores em tempo real, análises comparativas e exportação de relatórios;
- d)** Desenvolver e manter avatar virtual humanizado, com persona, voz e aparência digital, destinado à comunicação institucional da SAE nos canais digitais oficiais;
- e)** Disponibilizar equipe mínima de 1 profissional para acompanhamento das atividades, apoio às equipes municipais e suporte contínuo junto à área de tecnologia da informação;
- f)** Assegurar conformidade com normas de segurança da informação e com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);
- g)** Incluir a realização de treinamentos periódicos para capacitação dos servidores municipais, garantindo plena utilização das ferramentas contratadas;
- h)** Prestar consultoria e suporte técnico contínuo, permitindo a evolução das soluções implantadas conforme novas demandas do SAE.
- i)** Possibilitar a implementação de módulos de Inteligência Artificial e a aplicação de modelos de Machine Learning.

1.3.2. Detalhamento do objeto que compõe a solução:

1.3.2.1. Módulo de atendimento digital integrado, contemplando ChatBot com inteligência artificial para funcionamento nos canais oficiais da SAE (WhatsApp Business API, Instagram Direct, Facebook Messenger e site institucional), assegurando atendimento automatizado, transcrição de áudios em texto, transferência imediata para operador humano quando necessário, registro das interações em CRM, chat interno para os usuários do módulo e painel de gestão dos atendimentos.

1.3.2.2. Funcionalidades de automação de fluxos e integração nativa a sistemas internos por meio de APIs e webhooks, incluindo compatibilidade com a plataforma n8n, de forma a permitir flexibilidade no gerenciamento de processos e comunicação.

1.3.2.3. Módulo de extração e mineração de dados das redes sociais Instagram, Facebook e TikTok, com coleta estruturada das interações e informações públicas relevantes para subsidiar análises institucionais e estratégicas.

1.3.2.4. Painel analítico desenvolvido preferencialmente em linguagem Python, ou equivalente, apto a incorporar módulos de inteligência artificial e machine learning, com apresentação de indicadores em tempo real, análises comparativas e exportação de relatórios em formatos editáveis.

1.3.2.5. Desenvolvimento e manutenção de avatar virtual humanizado, incluindo persona, voz e aparência digital, destinado à comunicação institucional da SAE nos canais digitais oficiais, garantindo atualização evolutiva da persona e adequação às demandas da Administração.

1.3.2.6. Treinamento dos servidores municipais e equipe de TI para utilização plena das soluções contratadas, incluindo manuais e transferência de conhecimento.

1.3.2.7. Serviços de apoio técnico, manutenção corretiva e evolutiva, com disponibilização de profissional qualificado e exclusivo para acompanhamento da execução contratual, assegurando atendimento contínuo e suporte em regime ininterrupto.

1.3.3. Entrega e Manutenção do Sistema WebApp e Dashboards Gerenciais

a) Entrega do Sistema de Atendimento Digital e CRM

Implantação de aplicação Web responsiva e painel administrativo para gestão centralizada dos atendimentos, integrando ChatBot com inteligência artificial nos canais WhatsApp Business API, Instagram Direct (DM), Facebook Messenger e site institucional, assegurando registro unificado das interações, automação de fluxos, integração por APIs e webhooks e compatibilidade nativa com a plataforma n8n.

b) Entrega do Módulo de Mineração de Redes Sociais e Painel Analítico

Disponibilização de módulo especializado para extração e mineração de dados provenientes do Instagram, Facebook e TikTok, integrado a painel analítico desenvolvido preferencialmente em linguagem Python, ou equivalente, com suporte a inteligência artificial e machine learning, possibilitando monitoramento em tempo real, análises comparativas e exportação de relatórios em formatos editáveis.

c) Entrega do Avatar Virtual Humanizado

Desenvolvimento e disponibilização de avatar digital com persona, voz e aparência humanizada, destinado à comunicação institucional da SAE nos canais oficiais, contemplando personalização da identidade visual, atualização evolutiva da persona e suporte para interação integrada aos demais módulos da solução.

d) Manutenção Evolutiva e Corretiva

Prestação de serviços contínuos de manutenção corretiva, evolutiva e preventiva, contemplando atualização de versões, ajustes de performance, inclusão de novas funcionalidades e atendimento a incidentes críticos em tempo de resposta máximo de 4 (quatro) horas, além de disponibilização de suporte em regime ininterrupto.

1.3.4. Especificação Técnica do Objeto - Módulos Funcionais

a) Módulo de Atendimento Digital e CRM

- ChatBot com inteligência artificial, integrado de forma nativa aos canais oficiais da SAE (WhatsApp Business API, Instagram Direct, Facebook Messenger e site institucional);
- Registro centralizado das interações em módulo de CRM, permitindo histórico unificado dos atendimentos, busca por palavras-chave, classificação por assunto e integração com protocolos internos;
- Possibilidade de automação de fluxos conversacionais e transferência imediata para operador humano de forma automática e manual pelo administrador do sistema, garantindo rastreabilidade da comunicação;
- Transcrição automática de áudios em texto e suporte a mensagens multimídia (imagens, documentos, vídeos);
- Integração nativa por meio de APIs e Webhooks, assegurando compatibilidade com sistemas internos já utilizados pela SAE como o Sansys Water, inclusive com orquestradores de automação como n8n;
- Perfis de acesso e relatórios gerenciais customizáveis, possibilitando monitoramento do desempenho da equipe de atendimento e dos fluxos de Chatbot;
- Painel administrativo responsivo para parametrização, acompanhamento em tempo real e exportação de relatórios;
- Chat interno entre os usuários da ferramenta, possibilitando a comunicação e o encaminhamento colaborativo de demandas entre equipes e setores da SAE, de forma segura e registrada respeitando LGPD e com registro de logs de acesso;
- O chatbot deve ser disponibilizado como uma ferramenta em formato de WebApp, acessível por meio de navegadores em desktops e notebooks. Além disso, deverá contar com um módulo dedicado para integração com aplicativos móveis, compatível com sistemas Android e iOS, permitindo a utilização em dispositivos móveis, como tablets e smartphones, para facilitar atendimentos móveis por parte dos operadores da ferramenta;
- Módulo de Ouvidoria como um dos menus principais para os canais do WhatsApp, Instagram Direct e Facebook Messenger como implementado no site oficial da Prefeitura Municipal de Catalão de modo que os registros desta interação pelos canais oficiais sejam armazenados em um banco de dados em nuvem permitindo assim integração dos registros com o canal oficial da Prefeitura Municipal por meio de automação própria;
- Relatórios de atendimento por equipe ou de cada usuário do sistema como tempo médio de atendimento, objetivos classificados como atendidos ou perdidos e atendimentos concluídos por usuário;
- Relatório de Indicadores de atendimento como atendimentos pendentes, novos em um período, concluídos e pendentes com filtros por equipe ou todas as equipes;

- Relatório de tempo de espera por dia, duração de atendimento, qual o quantitativo por canal de atendimento, volume diário de atendimento e capacidade de atendimento dentro de um filtro de período específico.

b) Módulo de Mensagens em Massa e Campanhas Digitais

- Ferramenta integrada para envio de campanhas de comunicação via WhatsApp Business API, com gestão de listas segmentadas e agendamento de disparos;
- Suporte a mensagens personalizadas (texto, imagens, links, arquivos e botões interativos);
- Relatórios de entrega, leitura e engajamento, permitindo avaliação de alcance e efetividade;
- Registro das campanhas no CRM, vinculando interações de retorno ao histórico do cidadão;
- Configuração de fluxos automatizados para campanhas de interesse público, como avisos de saúde, eventos, tributos e emergências;
- Módulo de mensagens em massa via API oficial da Meta, nativa da ferramenta, de modo a evitar o consumo de serviços paralelos evitando assim problemas jurídicos ou de bloqueio.
- Disparos deverão ser realizados estritamente por meio da API oficial da Meta, assegurando conformidade legal e técnica.

c) Módulo de Mineração e Análise de Redes Sociais

- Conectores para extração de dados do Instagram, Facebook e TikTok, respeitando as políticas de uso e privacidade das plataformas;
- Normalização, tratamento e armazenamento das informações em base estruturada;
- As análises deverão contemplar relatórios de sentimento (Positivo, Negativo, Misto e Neutro) e identificação de temas recorrentes visando apoiar a comunicação institucional e a gestão da imagem pública;
- Desenvolvimento de painel analítico preferencialmente em linguagem Python, com possibilidade de inclusão de modelos de IA e Machine Learning;
- Visualização de indicadores em tempo real, análises comparativas históricas e filtros dinâmicos por período, engajamento, alcance, sentimento e tendências;
- Exportação de relatórios em formatos abertos (CSV ou XLSX) para apoio à gestão e tomada de decisão;
- Configuração de alertas e notificações para eventos críticos (picos de menções, aumento de interações negativas, etc).
- A coleta respeitará os termos de uso das plataformas e apenas em dados abertos.

d) Módulo de Avatar Virtual Humanizado

- Criação de persona digital customizada, com aparência, voz e estilo comunicacional alinhados à identidade institucional da SAE;
- Disponibilização de vídeos e interações em múltiplos canais (redes sociais, site institucional, campanhas digitais);
- Capacidade de atualização periódica de figurino, cenários e linguagem, garantindo dinamismo e engajamento;
- Integração com o sistema de atendimento digital, permitindo mensagens automatizadas e participações em campanhas de conscientização ou avisos oficiais;
- Manutenção evolutiva do avatar, assegurando adequação a novas tecnologias de renderização e interação;

- Todo o material gerado terá licença de uso institucional irrestrita pela SAE quando vigente o contrato;
- A contratada deverá garantir que não haverá uso de material de terceiros sem a devida licença, responsabilizando-se integralmente por eventuais violações de direitos autorais.

e) Segurança, Governança e LGPD

- Controle de acesso por perfis, com autenticação segura e registro de auditoria;
- Criptografia em trânsito e em repouso, garantindo integridade e confidencialidade;
- Mascaramento ou anonimização de dados pessoais sensíveis, conforme aplicável;
- Aderência integral à Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e às normas de segurança da informação do setor público.
- É vedado o uso de meios não-oficiais de envio de mensagens de modo que os disparos deverão ocorrer exclusivamente pela API oficial da Meta (WhatsApp Business) e as coletas de dados das redes deverão observar as políticas das plataformas considerando apenas dados abertos.

f) Treinamento, Documentação e Suporte

- Treinamento inicial e capacitações periódicas para servidores municipais responsáveis pela operação das ferramentas;
- Disponibilização de manuais e tutoriais digitais, com transferência de conhecimento formalizada;
- Suporte técnico contínuo em regime ininterrupto (24x7), com SLA de resposta de até 4 horas para incidentes críticos;
- Disponibilização de profissional exclusivo para acompanhamento da execução contratual e interface direta com a equipe da SAE.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

2.1. Justificativa Geral

A Superintendência de Água e Esgoto - SAE enfrenta o desafio de modernizar os canais de comunicação institucional e ampliar a transparência na interação com os cidadãos. Atualmente, a ausência de uma solução integrada de atendimento digital, mineração de dados em redes sociais e comunicação automatizada reduz a efetividade da gestão pública, compromete a agilidade na resposta às demandas da população e limita o uso estratégico das informações disponíveis. A contratação de uma plataforma tecnológica completa, que combine ChatBot inteligente com CRM multicanal, ferramenta oficial de campanhas digitais via WhatsApp Business API, mineração e análise de redes sociais, além de avatar virtual humanizado, é essencial para consolidar dados, fortalecer a comunicação institucional, otimizar recursos e garantir maior aproximação entre a SAE e a sociedade. Ademais, a solução propiciará ampliação da transparência por meio de dashboards analíticos de redes sociais, redução do tempo de resposta no atendimento ao cidadão e valorização da imagem institucional mediante comunicação digital moderna e humanizada.

2.1.1. A contratação visa atender às necessidades estratégicas da SAE em quatro eixos principais:

- Modernização dos canais de atendimento, com unificação do fluxo de comunicação em canais digitais oficiais;
- Ampliação da transparência e da interação com a sociedade, com respostas rápidas e relatórios gerenciais precisos;

- Adoção de soluções digitais avançadas que otimizam recursos, reduzem custos operacionais e promovem inovação na gestão pública.
- Melhoria da comunicação com o cidadão, transparência digital e monitoramento das redes sociais como instrumentos de modernização administrativa.

Esses serviços são fundamentais para assegurar:

a) Eficiência Administrativa: padronização e registro centralizado das interações, redução de inconsistências e agilidade na comunicação oficial;

b) Inovação Tecnológica: uso de ferramentas oficiais de comunicação digital (WhatsApp API da Meta, Instagram, Facebook Messenger e WebApp institucional), mineração de dados em redes sociais e criação de avatar humanizado;

c) Apoio à Tomada de Decisão: relatórios de engajamento, indicadores de sentimento, dashboards estratégicos e análises comparativas que orientam o planejamento institucional.

2.2. Objetivos Específicos

2.2.1. A contratação tem como finalidades específicas:

- Implantar solução digital integrada de atendimento ao cidadão, centralizando interações em um CRM com ChatBot multicanal;
- Disponibilizar ferramenta oficial de campanhas digitais por WhatsApp Business API, assegurando legalidade e efetividade nas comunicações públicas;
- Estruturar módulo de mineração e análise de redes sociais, permitindo acompanhar menções, engajamento e tendências relacionadas ao Município;
- Criar e manter avatar humanizado institucional, fortalecendo a imagem pública da SAE e ampliando a proximidade com os cidadãos;
- Garantir suporte técnico contínuo, capacitação e transferência de conhecimento para a equipe municipal;
- Assegurar conformidade com a LGPD e segurança da informação, incluindo criptografia, backups e controle de acessos.

2.3. Relevância da Contratação

2.3.1. Os serviços propostos são de natureza estratégica para a Administração Municipal, pois:

- Fortalece a comunicação institucional, com registros e análises centralizadas;
- Ampliará a transparência, em conformidade com os princípios da publicidade e eficiência;
- Permite modernizar os canais de atendimento, reduzindo custos e retrabalhos;
- Assegura suporte técnico especializado e acompanhamento direto das ações, garantindo evolução constante da solução.

2.4. Resultados Esperados

2.4.1. Com a execução dos serviços contratados, espera-se alcançar:

- a) Aumento da eficiência administrativa por meio de relatórios e dashboards automatizados;
- b) Ampliação da transparência na comunicação oficial e na prestação de contas à sociedade;
- c) Redução do tempo de resposta às demandas da população e no atendimento ao cidadão;
- d) Melhoria da imagem institucional, com canais modernos e próximos ao cidadão;
- e) Maior segurança no tratamento de dados sensíveis;
- f) Apoio efetivo à tomada de decisão estratégica, com informações em tempo real e análises inteligentes.
- g) Ampliação da transparência por meio de dashboards analíticos de redes sociais;
- h) Valorização da imagem institucional com comunicação digital moderna e humanizada.

2.5. Impactos Positivos

2.5.1. A contratação trará os seguintes impactos positivos:

- a) Modernização da gestão pública, com digitalização e integração de dados institucionais;
- b) Segurança da informação, assegurada por políticas de backup, criptografia e controle de acessos, em conformidade com a LGPD;
- c) Otimização de recursos públicos, pela redução de inconsistências, retrabalhos e custos indiretos;
- d) Valorização da imagem institucional, com maior transparência, eficiência e credibilidade perante a sociedade e órgãos fiscalizadores.

2.6 Fundamentação Legal

2.6.1. A presente contratação encontra amparo na Lei Federal nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos), em especial:

- Art. 6º, inciso XXIII: define o Termo de Referência como documento técnico indispensável à fase preparatória da licitação;
- Art. 6º, inciso LV: a presente contratação se enquadra como solução tecnológica e de inovação, reforçando a aderência do objeto às diretrizes da Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
- Art. 18, inciso VII: determina a obrigatoriedade da elaboração do Termo de Referência como parte do planejamento da contratação;
- Art. 40: estabelece que a fase preparatória deve assegurar a viabilidade técnica e econômica da contratação;
- Art. 74, inciso III: permite a contratação de serviços técnicos especializados, de natureza predominantemente intelectual, voltados ao apoio à Administração Pública;
- Art. 25, § 6º: prevê que as contratações públicas devem observar critérios de promoção do desenvolvimento nacional sustentável.

2.6.2. Ademais, a contratação observa o disposto na Lei Complementar nº 123/2006, que assegura tratamento favorecido às microempresas e empresas de pequeno porte, sem restringir a ampla concorrência do certame.

2.6.3. Considerando que a solução envolve tratamento de dados pessoais e sensíveis, será observada também a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), no que se refere à segurança, governança e proteção das informações.

2.7. Sustentabilidade

2.7.1. A contratação contribui para a promoção da sustentabilidade, conforme diretrizes da Lei nº 14.133/2021 e dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da ONU, ao:

- a) Reduzir o consumo de papel e deslocamentos, pela digitalização dos processos;
- b) Diminuir a emissão de gases poluentes, por meio de interações digitais centralizadas;
- c) Otimizar recursos públicos com maior eficiência e menor retrabalho;
- d) Incentivar inovação tecnológica sustentável, com uso racional da infraestrutura de TI e evolução futura com Inteligência Artificial.
- e) A solução contribuirá para a inclusão digital e acessibilidade, permitindo atendimento inclusivo a cidadãos com diferentes perfis e necessidades.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO:

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

4.1. Capacidade operacional:

a) Declaração formal: Declaração assinada pelo representante legal da empresa, atestando que dispõe de estrutura técnica e operacional suficiente para atender às demandas da contratante, incluindo equipamentos, softwares e demais ferramentas indispensáveis à execução dos serviços.

b) Declaração de Serviço: Declaração de que a empresa possui meios para realizar manutenções emergenciais e contínuas, garantindo a qualidade e a continuidade dos serviços.

c) Atestado de Capacidade Técnica: Apresentar no mínimo 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito PÚBLICO ou PRIVADO, que comprove a licitante já ter executado a qualquer tempo, fornecimentos compatíveis que envolvam Inteligência Artificial e Monitoramento de Redes Sociais, com características SEMELHANTES com o objeto deste edital.

d) Experiência comprovada através dos atestados caracterizando:

- Implantação de ChatBot com IA e CRM integrado em ao menos 1 cliente;
- Extração/mineração de dados do Instagram e Facebook em ao menos 1 cliente;
- Entrega de painel analítico com indicadores de análise de sentimentos das redes sociais em linguagem Python, R ou equivalente em ao menos 1 cliente;

e) Validação dos Atestados de Capacidade Técnica: Os atestados de capacidade técnica apresentados pelas licitantes deverão ser submetidos à análise e validação pela equipe técnica designada pela SAE ou pela Prefeitura Municipal. Para tanto, poderá ser exigida a apresentação de

Prova de Conceito (POC), em ambiente controlado, na qual a licitante deverá demonstrar, de forma prática e objetiva, as funcionalidades descritas nos atestados, incluindo:

- Operação de ChatBot com IA e CRM integrado;
- Envio de mensagens pelo WhatsApp Business em projetos reais;
- Extração/mineração de dados de redes sociais (Instagram e Facebook);
- Painel analítico com indicadores de análise de sentimentos em linguagem Python, R ou equivalente;

A critério da Comissão de Avaliação, a comprovação de experiência poderá ser aferida por meio de POC em ambiente controlado, caso persista dúvida sobre a documentação apresentada. O não atendimento satisfatório à POC como mencionado no item 8 implicará na desclassificação da licitante, resguardando o interesse público e a lisura do certame, em conformidade com os princípios da eficiência, da isonomia e da seleção da proposta mais vantajosa previstos na Lei nº 14.133/2021.

4.2 Equipe técnica qualificada

4.2.1. A contratada deverá disponibilizar profissional especializado com experiência comprovada em atuação no segmento de Tecnologia da Informação, estando devidamente capacitado para as atividades especificadas no objeto.

4.2.1.2. Capacitação e suporte:

- a) Disponibilidade para realizar treinamentos técnicos aos servidores da CONTRATANTE, especialmente no uso de sistemas e ferramentas implantados.
- b) Atendimento contínuo para suporte técnico, com garantia de resposta em até 4 (quatro) horas úteis após a abertura de chamados via e-mail de suporte ou aplicativos de mensagens.
- c) Definição de prazos de resolução de incidentes, sendo: até 24 horas para incidentes críticos e até 72 horas para incidentes de média complexidade.
- d) Prestação de suporte tanto remoto quanto presencial, conforme criticidade da demanda.

4.3 Ferramentas e tecnologias

4.3.1. A contratada deverá comprovar, por meio de declaração formal assinada pelo representante legal, que utiliza recursos tecnológicos modernos e eficazes para a execução dos serviços, incluindo:

- a) **Linguagens de programação:** Python, R e/ou equivalentes, com bibliotecas voltadas a Processamento de Linguagem Natural (NLP), análise de sentimentos e integração com APIs;
- b) **Armazenamento e tratamento de dados:** bancos de dados relacionais e/ou não relacionais, compatíveis com a volumetria de dados de interações e mineração de redes sociais;
- c) **Ferramentas de integração:** conectores e pipelines de dados para extração, transformação e carga (ETL/ELT), voltados especificamente para o fluxo de informações oriundas das redes sociais e do ChatBot;
- d) **Ambiente de CRM multicanal:** com capacidade de registro, segmentação e análise de interações, integrado ao ChatBot e às plataformas oficiais da CONTRATANTE;

4.3.2. A contratada deverá assegurar que a solução implantada não gere dependência tecnológica, que imponha a aquisição compulsória de licenças adicionais pela Administração.

4.4 Atendimento aos Padrões de Qualidade

4.4.1. A contratada deverá garantir o cumprimento dos seguintes requisitos de qualidade:

- a) Atendimento rigoroso aos prazos estabelecidos no cronograma do contrato, assegurando entregas pontuais e de acordo com as especificações técnicas.
- b) Conformidade técnica e operacional dos serviços prestados, alinhada às diretrizes e padrões definidos pela CONTRATANTE.
- c) Elaboração e disponibilização de relatórios periódicos detalhados, com indicadores de desempenho e resultados obtidos, permitindo o acompanhamento contínuo pela contratante.
- d) Garantia de desempenho mínimo da solução, incluindo:
 - Disponibilidade mensal da aplicação de pelo menos **98%**, desconsideradas janelas de manutenção previamente comunicadas;
 - Tempo de carregamento dos dashboards principais não superior a **5 segundos** em condições normais de uso.

4.5 Declarações e Obrigações da Contratada

4.5.1. A contratada deverá apresentar, no início e durante a vigência do contrato, os seguintes documentos e compromissos:

- a) Declaração formal de que dispõe de todos os meios e recursos necessários para a execução integral do objeto.
- b) Regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária, comprovada por meio de certidões válidas.
- c) Declaração de inexistência de impedimentos legais para contratar com a Administração Pública.
- d) A CONTRATADA deverá comprovar, no ato da contratação e durante a fase de implantação, que dispõe de 01 (um) profissional técnico de implantação, devidamente qualificado, com atuação presencial no município de Catalão/GO, responsável por conduzir a implantação inicial, incluindo diagnóstico, alinhamento e validação de fluxos com as secretarias, parametrizações, integrações, testes/homologação e capacitação inicial dos usuários, conforme o Plano de Trabalho e cronograma aprovados pela Administração.

§ 1º: A comprovação de que trata o inciso (d) deverá ocorrer mediante apresentação de vínculo formal do profissional com a CONTRATADA (CLT ou contrato de prestação de serviços), acompanhado de evidência idônea de disponibilidade para atuação presencial em Catalão/GO, tais como: (i) comprovante de endereço no município ou região; ou (ii) termo/declaração de disponibilidade e compromisso de presença, com identificação do profissional; ou (iii) contrato de locação/cessão de espaço físico ou estrutura operacional em Catalão/GO; ou (iv) outro documento equivalente que comprove a capacidade de atendimento presencial, a critério da Administração. É vedada a substituição do requisito de presença presencial por atendimento exclusivamente remoto durante a fase de implantação, salvo autorização expressa e motivada da Administração, sem prejuízo do cumprimento das entregas.

§ 2º: A ausência de comprovação nos termos do inciso (d), no prazo fixado pela Administração, ensejará a aplicação das sanções previstas no contrato e poderá implicar a rescisão contratual, conforme arts. 138 a 141 da Lei nº 14.133/2021.

e) Apresentação de Plano de Trabalho inicial, contemplando cronograma de execução, metas, indicadores de entrega e responsáveis técnicos;

f) Compromisso de transferência de conhecimento à equipe de TI da SAE, por meio de documentação técnica, manuais e capacitações periódicas.

g) A partir do aceite da implantação, a CONTRATADA deverá manter 01 (um) profissional técnico exclusivo, atuando como ponto focal e analista de operação, para acompanhamento da execução contratual e suporte às secretarias, incluindo gestão de filas e atendimentos no CRM/ChatBot (triagem e escalonamento) e apoio à execução/monitoramento de mensagens ativas via API oficial (Meta/WhatsApp), sob gestão da CONTRATADA e sem subordinação à Administração.

h) A CONTRATADA deverá realizar 01 (uma) visita técnica presencial mensal, com carga horária mínima de 08 (oito) horas, destinada a capacitação coletiva periódica, reuniões de acompanhamento com as secretarias, dirimir dúvidas operacionais e coleta de demandas evolutivas, com emissão de Relatório de Visita Técnica e lista de presença, conforme a Seção 7 deste TR.

4.6 Regulação sobre subcontratação.

4.6.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, salvo em situações devidamente justificadas e aprovadas pela contratante e desde que, não se refira à totalidade ou à parcela principal da obrigação, devendo, neste caso, a Empresa atender todas as condições exigidas no contrato e a nota fiscal emitida pela Empresa Contratada, não pela substabelecida.

4.6.2. Eventuais subcontratações restritas a atividades-meio (como serviços de hospedagem em nuvem) deverão observar integralmente os requisitos contratuais, permanecendo a contratada como única responsável pela execução do objeto e emissão da nota fiscal.

4.7. Sustentabilidade Tecnológica

4.7.1. Atendendo ao disposto no art. 25, §6º da Lei nº 14.133/2021, a contratada deverá adotar práticas sustentáveis no âmbito da execução contratual, incluindo:

a) Utilização de soluções em nuvem com eficiência energética certificada, priorizando datacenters que adotem políticas de redução de impacto ambiental;

b) Redução do uso de insumos físicos, priorizando documentos eletrônicos em substituição ao papel, incentivando a tramitação digital de informações;

c) Adoção de políticas de uso racional de recursos de TI, com otimização de armazenamento, processamento e rede, evitando desperdícios de capacidade;

d) Incentivo à utilização de ferramentas de código aberto ou tecnologias interoperáveis, sempre que possível, visando reduzir custos, promover inovação e garantir sustentabilidade tecnológica no longo prazo.

5. DA ENTREGA, CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO E ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS: EXECUÇÃO DO OBJETO.

5.1 Condições de Entrega

5.1.1. Os serviços previstos neste Termo deverão ser implantados e executados nas dependências da SAE, em ambiente de tecnologia indicado pelo Gestor do Contrato, podendo incluir servidores locais ou infraestrutura em nuvem, conforme definido pela Administração.

5.1.2. Havendo situações extraordinárias, devidamente justificadas pela contratada, os prazos poderão ser dilatados pela Administração, desde que não comprometam a continuidade dos serviços essenciais e não caracterizem prejuízo ao interesse público.

5.1.3. Os serviços deverão ser prestados de forma contínua e ininterrupta durante toda a vigência contratual, podendo ser utilizados de maneira parcial ou integral, conforme a necessidade da contratante, sem prejuízo dos valores previamente pactuados.

5.1.4. Havendo rejeição parcial ou total dos serviços pelo fiscal do contrato, a contratada deverá refazê-los imediatamente, observando os requisitos técnicos estabelecidos, sob pena de aplicação das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021.

5.1.5. O recebimento dos serviços será formalizado mediante emissão de relatório de conformidade pelo fiscal do contrato designado por Portaria Municipal, que atestará o cumprimento dos critérios técnicos e de qualidade estabelecidos.

5.1.6. A contratada será responsável pelo controle dos quantitativos executados, sendo vedado ultrapassar os limites contratados, correndo por sua conta todas as despesas operacionais necessárias à execução do objeto.

5.2. Manutenção Preventiva

São as rotinas automatizadas e/ou assistidas de monitoramento, com a finalidade de avaliar a integridade dos dados coletados das redes sociais, a performance do sistema de atendimento digital (ChatBot e CRM), a disponibilidade dos painéis analíticos e a operacionalidade do avatar virtual. Essas rotinas deverão incluir:

- a)** verificação de logs de atualização das integrações com APIs oficiais (Meta/WhatsApp, Instagram, Facebook, TikTok);
- b)** testes periódicos de consistência e integridade dos dados armazenados em base estruturada;
- c)** monitoramento do desempenho e disponibilidade do ChatBot e do CRM multicanal;
- d)** acompanhamento da estabilidade dos painéis analíticos em tempo real;
- e)** verificação de funcionamento e renderização do avatar digital em diferentes canais.

As rotinas deverão ser executadas periodicamente, conforme plano de manutenção aprovado pela Administração, garantindo a continuidade do serviço e mitigando falhas antes que afetem a operação.

5.3. Manutenção Corretiva

São os serviços executados em razão de falhas ou defeitos na solução tecnológica, compreendendo:

- a)** Reparação de erros de código e falhas de processamento de dados;
- b)** Readequação de rotinas de integração e atualização de dashboards;

c) Restauração de módulos ou relatórios indisponíveis.

Os serviços corretivos deverão ser iniciados imediatamente após a identificação do problema ou da comunicação pela contratante, respeitando os prazos de resposta e resolução definidos no SLA do contrato.

5.4. Critérios de Aceitação do Objeto

5.4.1. Serão considerados aceitos os serviços e entregas que atenderem cumulativamente:

- a) Conformidade técnica com os requisitos definidos neste Termo de Referência;
- b) Funcionamento integral dos módulos entregues em ambiente de homologação e produção;
- c) Disponibilidade mínima e tempo de resposta dentro dos parâmetros estabelecidos no **item 4.4** (Padrões de Qualidade);
- d) Emissão de relatório de aceite pelo fiscal do contrato, contendo a descrição dos testes realizados e a validação das entregas.

6. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

6.1 Plano de Treinamento

6.1.1. A contratada deverá apresentar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, um Plano de Treinamento e Capacitação, a ser aprovado pela equipe de Tecnologia da Informação da SAE ou por servidores designados pelo Superintendente, ou quem ela possa indicar para analisar o plano, conforme previsto no item 9.

6.1.2. O Plano deverá contemplar a capacitação inicial e a estratégia de treinamento continuado, incluindo cronograma, carga horária, materiais didáticos e metodologia adotada.

6.2 Profissional Alocado para Capacitação

6.2.1. Como parte do processo de implantação e suporte inicial, a contratada deverá manter profissional técnico presencialmente alocado em Catalão/GO, com dedicação mínima de 40 (quarenta) horas semanais durante o período de implantação e capacitação inicial.

Parágrafo único: A presença técnica local visa garantir a continuidade, eficiência e agilidade no atendimento à Administração, sendo considerada condição essencial para o cumprimento do contrato, dada a natureza operacional e o caráter crítico dos serviços envolvidos.

6.2.2. Esse profissional será responsável por:

- a) Atuar como ponto focal da contratada junto à SAE;
- b) Conduzir treinamentos presenciais e oficinas práticas;
- c) Prestar suporte de primeiro nível, evitando interrupções na fase crítica de implantação;
- d) Acompanhar a curva de aprendizado dos usuários e propor ações de melhoria.

6.3 Público-alvo e Conteúdo do Treinamento

6.3.1. Usuários Finais (servidores das secretarias municipais):

- a) Navegação no sistema e acesso aos dashboards;
- b) Uso de filtros para os Dashboards (CRM e Monitoramento);
- c) Geração e exportação de relatórios (Uso e atendimento no CRM e Análise de Sentimentos);
- d) Boas práticas de utilização do sistema.

6.3.2. Equipe Técnica (TI e gestores de dados):

- a) Infraestrutura e configuração básica da solução;
- b) Funcionamento das rotinas de atualização e integração de dados;
- c) Diagnóstico de falhas e análise preliminar antes da abertura de chamados;
- d) Procedimentos de segurança da informação e boas práticas de governança de dados;
- e) Evolução do sistema e gestão de novos módulos focados em IA e modelos de ML.

6.4 Treinamento Continuoado

6.4.1. O Plano de Treinamento deverá ser estruturado como um programa de capacitação continuada, contemplando:

- a) Treinamento básico operacional no início da implantação;
- b) Oficinas periódicas de aperfeiçoamento, com no mínimo uma reciclagem a cada semestre ou sempre que houver atualização relevante da solução;
- c) Treinamento complementar em caso de substituição de servidores que utilizem o sistema, sem custo adicional para a Administração.

6.5 Relatórios de Treinamento

6.5.1. Ao término de cada treinamento ou oficina, a contratada deverá apresentar relatório detalhado, contendo:

- a) Nome e função dos participantes;
- b) Data, horário e carga horária;
- c) Conteúdo abordado;
- d) Avaliação de eficácia aplicada aos participantes;
- e) Assinatura dos presentes, quando presencial.

6.5.2. Esses relatórios servirão como comprovação do cumprimento contratual e poderão embasar a medição da execução pela Administração.

7. VISITA TÉCNICA PRESENCIAL E FORMAÇÃO CONTINUADA DE PESSOAL

7.1. Visitas Técnicas Presenciais

7.1.1. A contratada deverá realizar, obrigatoriamente, uma visita técnica presencial mensal, com carga horária mínima de 08 (oito) horas, a ser executada por consultor técnico ou funcionário capacitado da empresa, com o objetivo de:

- a) Realizar capacitações coletivas periódicas;
- b) Realizar reuniões presenciais com as equipes técnicas das SAE com o objetivo de acompanhar o processo de alimentação do sistema de gestão utilizado (Sansys Water);
- c) Acompanhar presencialmente a utilização dos sistemas implantados, dirimir dúvidas e coletar demandas evolutivas.

Parágrafo único: A visita técnica deverá ocorrer preferencialmente nas dependências da SAE ou em outro local previamente definido pela Administração. Os custos com deslocamento, alimentação, hospedagem e demais despesas relacionadas à visita técnica deverão estar integralmente incluídas na proposta comercial da contratada, não sendo admitidos reembolsos ou aditivos futuros com essa finalidade.

7.2. Formação Continuada

7.2.1. Sempre que houver substituição de servidores públicos que utilizem o sistema (por motivo de exoneração, aposentadoria, remanejamento ou outro), a contratada deverá providenciar, sem custo adicional, o treinamento de integração dos novos servidores, presencial ou remoto, garantindo a continuidade da operação.

7.2.2. A formação continuada compreenderá também a oferta de reciclagens semestrais, presenciais ou remotas, para atualização de conhecimentos e apresentação de melhorias evolutivas da solução.

7.3 Relatórios de Visitas e Capacitações

7.3.1. Após cada visita ou atividade de formação, a contratada deverá apresentar relatório detalhado, contendo:

- a) Nome e função dos participantes;
- b) Data, horário e carga horária;
- c) Conteúdo abordado e atividades realizadas;
- d) Principais dúvidas e demandas levantadas;
- e) Assinaturas dos presentes, no caso de atividade presencial.

7.3.2. Esse relatório servirá como comprovação contratual e embasará a medição da execução pela Administração. O não cumprimento poderá ensejar sanções administrativas, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e do contrato.

8. PROVA DE CONCEITO

8.1. A empresa detentora da proposta mais bem classificada será convocada para realizar, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, a Prova de Conceito (PoC), na qual deverá apresentar, de forma funcional, todos os módulos e funcionalidades do(s) sistema(s) ofertado(s), com o objetivo de demonstrar sua aderência aos requisitos técnicos mínimos definidos neste Termo de Referência.

8.2. A Prova de Conceito deverá demonstrar, de forma prática e satisfatória, no mínimo 95% (noventa e cinco por cento) das funcionalidades obrigatórias descritas no Termo de Referência. O **não atendimento** desse percentual implicará na **desclassificação da licitante**, com imediata convocação da segunda colocada, e assim sucessivamente.

8.2.1. A PoC terá como critérios mínimos de avaliação:

- a) ChatBot com IA operando em WhatsApp Business, Instagram DM, Facebook Messenger e site (widget), com transferência imediata para agente humano e chat interno entre usuários verificados;
- b) Transcrição de áudio para texto, testada com mensagem real;
- c) Disparo de 1 campanha piloto no WhatsApp exclusivamente via API oficial da Meta, com relatório de entrega/leitura;
- d) Ambiente de Ouvidoria interno ao ChatBot e em todos os canais (Instagram e Facebook) de modo a validar a interação de um usuário seguindo o padrão disponível no site da Prefeitura Municipal de Catalão com envio das informações coletadas para um banco de dados em nuvem, preferencialmente o supabase;
- e) Coleta e mineração de dados de Instagram, Facebook e TikTok com apresentação, em painel desenvolvido preferencialmente em Python, de indicadores de engajamento e análise de sentimentos (positivo, negativo, misto e neutro);
- f) Demonstração do avatar virtual (vídeo/voz) com roteiro institucional;
- g) Relatório da PoC com evidências e métricas (tempo de resposta, disponibilidade, entregabilidade).

8.2.2. ChatBot Integrado ao Sistema utilizado pela SAE

Como parte obrigatória da Prova de Conceito (PoC), a licitante convocada deverá apresentar um ambiente simulado de ChatBot configurado especificamente para a SAE Catalão, contemplando as funcionalidades descritas neste Termo de Referência e demonstrando, de forma prática, a integração com o sistema de gestão Sansys atualmente utilizado pela Autarquia.

- a) O endereço eletrônico da documentação do Swagger disponibilizado pela empresa Sansys à SAE deverá ser solicitado formalmente pela licitante, por e-mail institucional (licitacao@saecatalao.com.br), ficando o fornecimento condicionado à assinatura prévia de Termo de Confidencialidade;
- b) As credenciais temporárias de acesso ao ambiente do Sansys serão fornecidas somente no momento da PoC, sob supervisão da equipe técnica da SAE, para fins exclusivos de validação da integração;
- c) A empresa licitante compromete-se a utilizar a documentação e as credenciais fornecidas apenas para a finalidade de preparação e execução da PoC, sendo vedada sua divulgação, cópia ou utilização para outros fins;
- d) O não atendimento satisfatório à integração prática com o Sansys ensejará a desclassificação da licitante, nos termos do art. 117, §3º da Lei nº 14.133/2021.

8.3. A avaliação da Prova de Conceito será realizada por Comissão Técnica, designada por ato administrativo do órgão demandante, nos termos do art. 117, §3º da Lei nº 14.133/2021, composta por:

- Servidores efetivos, comissionados ou ocupantes de cargos na área de Tecnologia da Informação da SAE e/ou da Prefeitura Municipal de Catalão, e,
- quando necessário, por prestador de serviço externo com notória capacidade técnica, devidamente justificada a sua designação pela autoridade competente.

A referida comissão será responsável por verificar a aderência técnica, funcional e operacional do sistema apresentado pela licitante convocada, conforme requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

8.4. A SAE disponibilizará, para fins de apresentação, um ambiente físico com acesso à rede elétrica e internet, nas dependências do prédio administrativo.

8.5. Os equipamentos, softwares, periféricos, notebooks ou demais recursos necessários à demonstração do sistema durante a Prova de Conceito são de responsabilidade exclusiva da licitante convocada.

9. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

9.1 Premissas Gerais da Execução

9.1.1. A execução dos serviços deverá ser pautada pela eficiência, continuidade, e qualidade, com vistas a garantir que todas as demandas da contratante sejam atendidas tempestivamente e em conformidade com os padrões legais e institucionais.

9.2 Estruturação da Prestação dos Serviços

9.2.1. Planejamento Inicial

a) Reunião de alinhamento inicial: A CONTRATADA deverá realizar reunião com os responsáveis designados pela CONTRATANTE, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, para definição de prioridades, cronograma de execução e metas.

b) Plano de trabalho detalhado: A CONTRATADA deverá apresentar, no mesmo prazo, um plano de trabalho contemplando:

- Capacitação básica e operacional dos servidores usuários dos sistemas ofertados;
- Treinamentos sobre parametrizações, rotinas de segurança, backup, restauração e simulações;
- Cronograma de implantação com prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, abrangendo as fases de treinamento, testes e operação assistida;
- Definição dos indicadores de desempenho mínimos, incluindo:
- Disponibilidade mensal das soluções $\geq 98\%$ (chatbot/CRM/campanhas e painéis), apurada 24x7;
- Tempo médio de resposta a chamados ≤ 8 horas corridas;
- Tempo médio de solução de incidentes críticos ≤ 24 horas corridas.

9.2.2 Prestação Contínua dos Serviços

a) A execução deverá ser realizada de forma contínua e integrada, abrangendo todas as atividades descritas no objeto, tais como monitoramento de redes sociais, análise de dados por inteligência artificial, planejamento estratégico de comunicação digital e suporte técnico especializado.

b) A CONTRATADA deverá garantir que todas as ferramentas, sistemas e soluções contratadas estejam operacionais durante toda a vigência contratual, providenciando correções e manutenções no menor prazo possível.

c) A CONTRATADA deverá manter canal de comunicação direto e acessível com os gestores da CONTRATANTE, de forma a tratar solicitações, ajustes e esclarecimentos com agilidade e eficiência.

9.2.3 Relatórios de Acompanhamento

- a) **Relatórios mensais:** contendo as atividades realizadas, métricas de desempenho, análise de sentimentos em redes sociais com os picos e temas recorrentes e resultados alcançados.
- b) **Relatórios semestrais:** consolidando as atividades executadas, incluindo sugestões de melhorias e eventuais ajustes.
- c) **Relatório final:** abrangente, entregue ao término do contrato, contendo a avaliação completa das entregas realizadas, desafios enfrentados e ações implementadas.

9.2.4 Suporte Técnico

- a) **Atendimento emergencial:** resposta em até 4 (quatro) horas para incidentes críticos e até 8 (oito) horas para não críticos; solução dos incidentes críticos em até 24 (vinte e quatro) horas.
- b) **Manutenção preventiva:** realização de atualizações periódicas em sistemas e ferramentas, visando prevenir falhas e assegurar a continuidade dos serviços.
- c) **Documentação técnica:** registro de todos os atendimentos em relatórios mensais, especificando falhas detectadas e respectivas ações corretivas e preventivas.

9.5 Encerramento do Contrato

9.5.1 Obrigações Finais

Ao término da vigência contratual, a CONTRATADA deverá:

- a) Transferir integralmente todos os dados, informações e registros gerados durante a execução do contrato, assegurando sua integridade;
- b) Entregar documentação técnica completa, incluindo manuais, relatórios finais e capacitação de desligamento, se necessário;
- c) Garantir a entrega de logins, senhas e acessos administrativos vinculados aos sistemas contratados.

9.5.2 Checklist de Encerramento

9.5.2.1. Até 30 (trinta) dias corridos antes do término do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar checklist detalhado para validação pelo gestor e fiscal do contrato, contendo:

- a) Relação completa das atividades executadas durante a vigência contratual;
- b) Registro de eventuais pendências identificadas e respectivas medidas de regularização;
- c) Entrega de backups atualizados, documentações técnicas e credenciais administrativas relacionadas aos sistemas e serviços contratados.
- d) Termo de cessão/licença dos ativos do avatar (arquivos de projeto, dublagens e renders) para uso institucional.

9.5.2.2. O gestor e fiscal do contrato terá prazo de 5 (cinco) dias úteis para validar o checklist apresentado, podendo apontar ajustes ou pendências, que deverão ser solucionados antes da emissão do relatório final.

10. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

10.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

10.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

10.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

10.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

10.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

10.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

10.7. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração;

10.7.1. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

10.7.2. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

10.7.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

10.7.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

10.7.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual

10.8. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

10.9. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

10.10. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

10.11. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

10.12. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

11. ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

11.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

11.3. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.

11.4. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

11.5. O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

11.6. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança dos bens nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

11.7. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

11.8. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

11.8.1. o prazo de validade;

11.8.2. a data da emissão;

11.8.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

11.8.4. o período respectivo de execução do contrato;

11.8.5. o valor a pagar; e

11.8.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

11.9. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

11.10. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

11.11. A Administração deverá realizar consulta para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

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

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

11.14. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

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

11.16. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

11.17. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

12. MATRIZ DE RISCO

12.1. Dada a natureza dos serviços contratados, a análise de riscos contempla os possíveis eventos que podem impactar a execução contratual, suas causas, consequências e medidas de mitigação necessárias para assegurar o cumprimento do objeto:

Evento de Risco	Causas Prováveis	Consequências	Medidas de Mitigação / Controle
Indisponibilidade do ChatBot/CRM em canais oficiais (WhatsApp API, Instagram, Facebook, site)	Instabilidade da API da Meta, falhas de integração ou sobrecarga de servidores	Interrupção no atendimento ao cidadão, acúmulo de demandas e prejuízo à imagem institucional	Monitoramento contínuo da disponibilidade, plano de contingência com canal alternativo de atendimento e suporte 24x7
Falhas na coleta e mineração de dados das redes sociais	Mudança nas políticas das plataformas, erro nos conectores ou inconsistência na base de dados	Painéis incompletos, relatórios imprecisos e perda de confiabilidade das análises	Testes periódicos de conectores, atualização contínua conforme mudanças das APIs oficiais e verificação de consistência dos dados (ETL/ELT)
Vazamento ou uso inadequado de dados pessoais sensíveis	Falhas de segurança, más práticas no armazenamento, acesso indevido	Quebra de sigilo, responsabilidade civil e administrativa, sanções por descumprimento da LGPD	Criptografia, controle de acesso por perfis, anonimização de dados, auditoria periódica e conformidade integral com a LGPD
Atraso ou falha na entrega/atualização do avatar virtual humanizado	Problemas técnicos de renderização, falta de equipe especializada ou indisponibilidade do fornecedor	Prejuízo na comunicação institucional, perda de engajamento e descumprimento contratual	Cronograma de atualização validado pela Administração, plano de contingência com persona alternativa e cláusulas contratuais de responsabilização
Ineficiência no suporte técnico e manutenção	Ausência de equipe alocada, demora em respostas a chamados, falhas em treinamentos	Prolongamento de falhas, insatisfação do usuário e comprometimento da continuidade do serviço	SLA rigoroso (tempo máximo de resposta e solução), profissional exclusivo alocado e relatórios mensais de atendimento
Baixo engajamento dos cidadãos com os canais digitais	Configuração inadequada do ChatBot, fluxos de atendimento pouco intuitivos, falhas nas campanhas digitais	Redução da efetividade da comunicação pública e insatisfação da população	Parametrização contínua do ChatBot, testes de usabilidade, campanhas de divulgação e ajustes periódicos com base em relatórios de uso

12.1. Mitigação de Riscos

12.1.1. Os riscos identificados devem ser mitigados por meio da execução rigorosa dos serviços contratados e do acompanhamento contínuo pelo gestor e fiscal do contrato.

12.2. Responsabilidade Compartilhada

12.2.1. Cabe à contratada adotar as melhores práticas técnicas e operacionais para evitar os riscos mapeados. Em caso de falhas imputáveis à Administração, a contratada será eximida de responsabilidade, desde que comprove ter adotado as orientações e procedimentos corretos.

13. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO:

13.1. O fornecimento do objeto será à medida que forem requisitados no decorrer deste exercício financeiro, podendo ser utilizado parcialmente, conforme a necessidade e interesse da contratante.

13.2. O fornecedor será escolhido mediante licitação, na modalidade Pregão, na forma Eletrônica, que resultará na seleção da proposta de **MENOR PREÇO GLOBAL**.

13.3. Os requisitos de habilitação jurídica, de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, eis:

13.3.1. Habilitação Jurídica

- a)** No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.
- b)** Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada a verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br.
- c)** No caso de sociedade empresária: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores.
- d)** No caso de sucursal, filial ou agência: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde por, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.
- e)** No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores.
- f)** No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei n.º 5.764/1971.
- g)** No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização.
- h)** Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações relevantes ao objeto desta Licitação e à composição societária atual da empresa ou da última consolidação.

13.3.2. Regularidade Fiscal e Trabalhista

- a)** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), conforme o caso.
- b)** Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.
- k)** Prova de regularidade com a Fazenda Federal, mediante a apresentação de Certidão Conjunta de Débitos relativos a Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Ministério da Fazenda;
- c)** Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- d)** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 5.452, de 1º de maio de 1943;
- e)** Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante;
- f)** Caso o licitante seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante declaração da Fazenda Estadual do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

g) Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante.

13.3.3. Qualificação Econômico-financeira:

a) Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, no prazo de até 60 (sessenta) dias a contar da data de expedição até a data da sessão pública.

13.4. Da Aplicação de Cotas – Lei Complementar n.º 123/2006 e suas alterações

13.4.1. Na fase preparatória desta contratação, por meio do Estudo Técnico Preliminar (em anexo aos autos do Processo Administrativo) referente ao objeto a ser licitado, apurou-se que o tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e as empresas de pequeno porte, por meio da aplicação das cotas exclusiva e reservada para microempresas e empresas de pequeno porte não é capaz de alcançar os objetivos previstos, não sendo vantajoso para a Administração, portanto não deve ser adotado a divisão por cotas, embasado pela Lei Complementar n.º 123/2006 e suas alterações, o Decreto Federal n.º 8.538/2015 e a Instrução Normativa do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado de Goiás n.º 0008/2016.

13.4.2. Deverá ser aplicado o tratamento favorecido (direito ao desempate e prazo especial para a regularização fiscal) às entidades de menor porte, caso essas apresentem propostas iguais ou de até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada e apresentada por entidade de médio ou grande porte.

14. ESTIMATIVA DE VALOR DA CONTRATAÇÃO:

14.1. O valor máximo estimado da contratação é de **R\$ 319.999,92 (trezentos e dezenove mil novecentos e noventa e nove reais e noventa e dois centavos)**, conforme relatório de pesquisa de preços em anexo.

15. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

15.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento da contratante para o exercício 2026.

15.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Catalão/GO, 16 de janeiro de 2026.

Termo de Referência Elaborado por:

Termo de Referência Aprovado por:

GUSTAVO CÉSAR RODRIGUES SILVA
Departamento de Infraestrutura - SAE

ROGÉRIO APARECIDO DA SILVA PIRES
Superintendente Municipal de Água e Esgoto –
SAE