

TERMO DE REFERÊNCIA

SOLICITANTE: SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – SAE

1. DESCRIÇÃO DO OBJETO:

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços para locação, implantação, gerenciamento, manutenção, treinamento, atualização e suporte técnico de softwares de ciência de dados/inteligência artificial para a contratante, visando atender à demanda para: i) Entrega de um ChatBot com CRM e aplicações de Inteligência Artificial para automação de mensagens nos canais WhatsApp, Instagram Direct e Facebook Messenger em uma única plataforma, possibilitando a gestão de filas de atendimento entre múltiplos atendentes e equipes, gestão de conversas, campanhas de envio em massa de mensagens, rastreamento de leads, integrações e relatórios, agregado a um CRM (Customer Relationship Manager, ou Gestão de Relacionamento com o Cliente), por meio de plataforma virtual e infraestrutura em nuvem, com até 10 usuários para um número de whatsapp, uma conta do Instagram e uma conta do Facebook para até 20.000 atendimentos e 30.000 envios de mensagens, mensais pela api oficial do WhatsApp, com a classificação de mensagens de Utilidade (não ser fará uso de mensagens de tipo Marketing). Além disso se faz necessário a conexão da referida ferramenta/aplicação com o sistema de gestão de clientes da contratante. ii) Entrega de software com acesso via internet (WebApp) para Monitoramento de Redes Sociais (Instagram e Facebook) por meio de análise de sentimentos, fazendo uso de inteligência artificial, personalizado com métricas e resumos da análise das redes sociais e apontamento de estratégias de comunicação digital da contratante junto à população e com suporte técnico especializado para ambos os softwares/ferramentas por 24 horas, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e iii) Disponibilização de um funcionário de TI em tempo integral durante a vigência do contrato para treinamento, capacitação técnica, suporte e assessoria dos servidores na utilização das novas ferramentas de IA e no aprimoramento das soluções já implantadas, assegurando eficiência, transparência e modernização dos processos internos, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

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	PREÇO MÉDIO unitário R\$ (Mensal)	PREÇO MÉDIO total R\$ (Anual)
1	1	Serviços	Contratação de empresa para prestação de serviços para locação, implantação, gerenciamento, manutenção, treinamento, atualização e suporte técnico de softwares de ciência de dados/inteligência artificial visando atender às necessidades da Superintendência Municipal de Água e Esgoto – SAE.	R\$ 18.500,00	R\$ 222.000,00
Total Máximo Estimado →→→					R\$ 222.0000,00

1.2.1.1.2. O Valor MÁXIMO estimado para contratação é de **R\$ 222.000,00 (duzentos e vinte e dois mil reais).**

1.3. Os serviços a serem executados constituem um conjunto de atividades integradas que visam garantir a eficiência no atendimento digital e na automação da comunicação bem como um conjunto de atividades integradas que visam garantir a eficiência no monitoramento das redes sociais, a análise de dados por meio de inteligência artificial, a comunicação institucional, entrega de um dashboard com dados atualizados sobre o monitoramento das redes e suporte técnico especializado 24 horas conforme detalhado a seguir:

1.3.1. Gestão de Atendimento Multicanal

- a) Centralizar e gerenciar interações provenientes de WhatsApp, Instagram Direct e Facebook Messenger em uma única plataforma.
- b) Permitir a atuação simultânea de múltiplos atendentes e equipes, otimizando a distribuição das demandas.
- c) Garantir a supervisão e monitoramento em tempo real dos atendimentos prestados.
- d) Implementar filas de atendimento organizadas, garantindo um fluxo eficiente e reduzindo o tempo de resposta.
- e) Disponibilizar validação de dois fatores para processo de autenticação dos usuários cadastrados visando garantir o controle e segurança no acesso à ferramenta.

1.3.3. Automação e Inteligência Artificial no Atendimento

- a) Configuração e personalização de chatbots para triagem, suporte e encaminhamento de atendimentos.
- b) Desenvolvimento de fluxos automatizados para respostas instantâneas e segmentação de interações.
- c) Aplicação de análise de interações e dados comportamentais para otimização dos atendimentos automatizados.
- d) Implementação de automações baseadas em gatilhos de comportamento dos usuários para interações mais dinâmicas e eficazes.

1.3.4. CRM e Gestão de Relacionamento com o Cliente

- a) Implementação de etiquetas e campos personalizados para contatos.
- b) Gestão de oportunidades e tarefas por meio de painéis estilo kanban.
- c) Criação de históricos de atendimento detalhados para melhor acompanhamento das interações.
- d) Integração de dados para análise do perfil e comportamento dos usuários.

1.3.5. Monitoramento e Análises Estratégicas

- a) Geração de relatórios detalhados sobre número de atendimentos realizados, tempo médio de resposta e taxa de retenção.
- b) Avaliação contínua da efetividade do ChatBot, incluindo taxa de conversões e eficiência das automações implementadas.
- c) Monitoramento da origem dos leads e comportamento dos usuários nos canais de comunicação.
- d) Aplicação de métricas estratégicas para avaliar o desempenho do atendimento e otimizar campanhas futuras.

1.3.6. Entrega de software para monitoramento e análise de redes sociais com uso de inteligência artificial

- a) Realizar o monitoramento contínuo das redes sociais institucionais (Instagram e Facebook), incluindo análise de interações, engajamento e alcance das publicações.
- b) Empregar técnicas de análise de sentimentos utilizando inteligência artificial para avaliar a percepção do público em relação às ações da contratante.
- c) Produzir relatórios periódicos com insights obtidos das análises de dados para subsidiar decisões estratégicas de comunicação.
- d) Entregar um software (WebApp) que possa ser acessado de qualquer dispositivo e a qualquer momento pelo servidor responsável pela pasta da comunicação da contratante com o objetivo de acompanhar as métricas e a análise de sentimentos de cada postagem por meio de ferramentas de inteligência artificial.

1.3.7. Planejamento e desenvolvimento de estratégias de comunicação digital

- a) Desenvolver e implementar estratégias de comunicação alinhadas aos objetivos institucionais, com base nas análises realizadas.
- b) Auxiliar o(s) profissionais/servidores responsáveis pela criação de conteúdos digitais (textos, imagens, vídeos e infográficos), fornecendo análises de desempenho, insights e recomendações com base nas estratégias de comunicação digital e nos dados analisados por meio de IA.

1.3.8. Criação e manutenção de sistemas de análise de dados

- a) Configurar e manter sistemas de inteligência artificial para a análise de dados provenientes das redes sociais.
- b) Realizar treinamentos de forma presencial de no mínimo 20 horas para os servidores da Superintendência de Água e Esgoto de Catalão responsáveis pelo uso do WebApp que corresponde a uma ferramenta de análise de dados que deve estar disponível para acesso via internet 24 horas por dia, garantindo o entendimento das métricas apresentadas.
- c) Implementar rotinas de backup e segurança para os dados analisados, assegurando sua integridade e disponibilidade.

1.3.9. Infraestrutura e Segurança

- a) Garantia de funcionamento ininterrupto 24/7, assegurando alta disponibilidade do serviço.
- b) Implementação de criptografia e controle de acesso baseado em perfis de usuários.
- c) Auditoria contínua das atividades dentro da plataforma para garantir conformidade com a LGPD.
- d) Backups automáticos e medidas de proteção contra-ataques e acessos não autorizados.
- e) Disponibilização de um funcionário de TI, em tempo integral, para atuar, in loco, junto às demandas de tecnologia nas dependências da contratante.

1.4. Para obtenção dos valores médios de cada item, fora realizada pesquisa prévia de preços de mercado, devidamente comprovada nos autos, mediante orçamentos emitidos por empresas específicas do ramo, objeto do certame.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

2.1. Justificativa Geral

2.1.1. A contratação visa atender às necessidades estratégicas da Superintendência de Água e Esgoto de Catalão (SAE) em dois aspectos principais: (i) a modernização da comunicação institucional e do atendimento ao cidadão por meio de automação digital, com foco na eficiência na gestão das interações e no acompanhamento dos atendimentos; e (ii) o uso de inteligência artificial para análise de dados com análise de sentimento das postagens nas redes sociais utilizadas pela autarquia, associada a suporte técnico contínuo, de forma a garantir a melhoria constante dos processos e a otimização dos recursos tecnológicos. Esses serviços são essenciais para assegurar a agilidade, a transparência e a eficácia das atividades desenvolvidas pela SAE, beneficiando tanto a Administração quanto a população atendida. Esses serviços são essenciais para assegurar:

- a) Eficiência Administrativa:** Promoção da divulgação transparente das atividades administrativas por meio de plataformas digitais, respeitando os princípios constitucionais da publicidade e eficiência.
- b) Modernização e Inovação Tecnológica:** Implementação de ferramentas tecnológicas avançadas para análise de dados e otimização da comunicação digital, garantindo maior eficiência e acessibilidade.
- c) Conexão com a População:** Ampliação do alcance das informações institucionais, fortalecendo o engajamento cívico por meio de redes sociais, site oficial e outros canais de comunicação.

2.2. Objetivos Específicos

2.2.1. A contratação tem como finalidades específicas:

- a) Entrega de um sistema de automação de atendimento digital, utilizando inteligência artificial para gerenciar interações e otimizar a comunicação com os cidadãos;
- b) Oferecer suporte técnico especializado para garantir a continuidade dos sistemas e serviços digitais da Superintendência;
- c) Melhorar a eficiência no atendimento ao público e na gestão das demandas de serviços;
- d) Assegurar conformidade com normas de proteção de dados e boas práticas de governança digital;
- e) Integrar um sistema de Customer Relationship Management (CRM) para aprimorar a gestão e o acompanhamento das interações com os cidadãos, garantindo melhor organização e eficiência operacional.
- f) Implementar o monitoramento e a análise das redes sociais institucionais, utilizando inteligência artificial para compreender as interações, análise de sentimentos e o engajamento do público;
- g) Subsidiar estratégias de comunicação com base em dados, apoiando as decisões institucionais de forma eficiente;
- h) Ampliar o alcance das informações e serviços prestados pela SAE.

2.3. Relevância da Contratação

2.3.1. Os serviços contratados possuem caráter estratégico para a Superintendência de Água e Esgoto de Catalão, promovendo avanços nas áreas de:

- a) Atendimento Digital: Garantia de eficiência e agilidade no relacionamento com os cidadãos por meio de canais digitais;

- b) Governança de Dados: Uso de inteligência artificial para análise de interações e gestão estratégica da comunicação;
- c) Suporte Técnico Permanente: Atendimento contínuo para assegurar a operação ininterrupta do chatbot e CRM integrados.

2.4. Resultados Esperados

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

- a) Maior eficiência na comunicação institucional e no relacionamento da Superintendência com os cidadãos;
- b) Redução no tempo de resposta às demandas do público;
- c) Transparência e melhoria na qualidade dos atendimentos prestados;
- d) Consolidação da governança digital e da credibilidade da Superintendência;
- e) Compreender e Promover o maior engajamento e participação social;
- f) Consolidação da transparência e da credibilidade da SAE junto à população de Catalão.

2.5. Impactos Positivos

2.5.1. A contratação trará os seguintes impactos positivos:

- a) Modernização do Atendimento: A digitalização dos serviços proporcionará maior agilidade e acessibilidade ao público;
- b) Segurança da Informação: A implementação de políticas de backup e proteção de dados assegurará a integridade das informações institucionais e evitará perdas ou violações;
- c) Otimização de Recursos: A automação permitirá reduzir custos operacionais e melhorar a alocação de recursos humanos para tarefas estratégicas.
- d) Melhoria da Imagem Institucional: A transparência e a eficiência administrativa fortalecerão a confiança da população em relação aos serviços oferecidos.
- e) Identificação e Combate a Fake News: O monitoramento contínuo das redes sociais permitirá a detecção e a contenção da disseminação de informações falsas relacionadas aos serviços prestados pela SAE. Possibilitando a promoção de campanhas informativas para esclarecer dúvidas, reforçar a comunicação oficial e garantir que a população tenha acesso a conteúdos verídicos e institucionais.

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 assinada pelo representante legal da empresa, atestando que dispõe de estrutura técnica e operacional suficiente para atender às demandas da Superintendência de Água e Esgoto de Catalão, incluindo equipamentos, softwares e demais ferramentas indispensáveis à execução dos serviços.

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

4.2 Equipe técnica qualificada

4.2.1. A contratada deverá disponibilizar profissionais especializados e devidamente capacitados para as atividades especificada no objeto.

4.2.1.2. Capacitação e suporte:

a) Disponibilidade para realizar treinamentos técnicos aos servidores da SAE, especialmente no uso de sistemas e ferramentas implantados.

b) Atendimento contínuo para suporte técnico, com garantia de resposta em até 4 horas úteis após a abertura de chamados via e-mail de suporte ou WhatsApp.

4.3 Ferramentas e tecnologias

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

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 SAE.

c) Elaboração e disponibilização de relatórios periódicos detalhados, com indicadores de desempenho e resultados obtidos, permitindo o acompanhamento contínuo pela contratante.

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 possuir no ato da contratação sede ou filial localizada no município de Catalão/GO, de modo a facilitar a execução, fiscalização e acompanhamento dos serviços objeto deste Termo de Referência.

e) A contratada deverá manter à disposição da CONTRATANTE, um funcionário, em tempo integral, para atender às demandas de TI, fornecendo no ato da assinatura do contrato, um número de telefone/whatsapp para solicitação de chamados de suporte ou ferramenta similar bem como o nome do profissional de TI que ficará à disposição da contratante.

4.6 Regulação sobre subcontratação

4.6.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, salvo em situações devidamente justificadas e aprovadas pela Superintendência Municipal de Água e Esgoto (SAE), 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.

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 indicados neste Termo, deverão ser realizados na SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO - SAE, com sede administrativa na Rua Kaveffs Abrão, nº 660 - Setor Lago das Mansões, CEP. 75.707-230, ou em locais indicados pelo Gestor do Contrato, sendo estes imediatos.

5.1.2. Havendo alguma situação extraordinária, devidamente justificada pela empresa que fornecerá os serviços, este prazo poderá ser dilatado e concedido ao fornecedor, um lapso temporal maior, desde que o fornecimento do serviço em específico não seja de extrema urgência ao contratante;

5.1.3. Os serviços serão fornecidos de forma contínua e ininterrupta no decorrer deste exercício financeiro, podendo ser utilizados parcialmente, conforme a necessidade e interesses da Superintendência Municipal de Água e Esgoto (SAE), sem prejuízo dos valores e quantidades contratados inicialmente, devendo os mesmos serem realizados sem qualquer fator que possa comprometer a qualidade dos mesmos;

5.1.4. Havendo rejeição dos serviços, no todo ou em parte, a Empresa contratada deverá refazê-los IMEDIATAMENTE, observando as condições estabelecidas para o fornecimento, sob pena de lhe serem aplicadas às sanções administrativas estabelecidas pela Lei Federal nº 14.133/21;

5.1.6. Será de responsabilidade da Empresa contratada, controlar os quantitativos de serviços fornecidos, para que não ultrapasse o solicitado, bem como correrá as suas expensas todas as despesas decorrentes dos serviços ora contratado;

5.1.7. O recebimento dos serviços será de inteira responsabilidade do FISCAL do contrato, a ser indicado mediante Portaria Municipal oportunamente anexada ao Termo Contratual.

5.2. Manutenção Preventiva: São as revisões e serviços de caráter preventivo com a finalidade de avaliar as condições para o seu perfeito funcionamento, além de detectar possíveis falhas na coleta de dados por meio da inteligência artificial, objetivando manter o software em perfeito estado de funcionamento. Esses serviços deverão ser executados semanalmente.

5.3. Manutenção Corretiva: São as revisões e serviços de caráter corretivo que se fazem necessário em razão de adversidades em função de uso do software, para possibilitar a reparação de defeitos e falhas, com readequação da estrutura do código. Esses serviços deverão ser executados de acordo com a necessidade verificada pelo servidor responsável pela operação do mesmo.

5.4. Fica disponível a visita técnica aos prédios ligados a Superintendência Municipal de Água e Esgoto (SAE) para a verificação da estrutura física e os locais onde se encontram o software. A referida visita não é obrigatória. Toda a despesa com a indicada visita, será de exclusiva responsabilidade da licitante interessada e deverá acontecer através de declaração escrita, devidamente assinada e carimbada por servidor competente da Superintendência Municipal de Água e Esgoto (SAE).

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1 Premissas Gerais da Execução

6.1.1. A execução dos serviços deverá ser pautada pela eficiência, continuidade, e qualidade, com vistas a garantir que todas as demandas da Superintendência de Água e Esgoto de Catalão (SAE) sejam atendidas tempestivamente e em conformidade com os padrões legais e institucionais.

6.2 Estruturação da Prestação dos Serviços

6.2.1. Planejamento Inicial

a) Reunião de alinhamento inicial: A contratada deverá realizar reunião com os responsáveis designados pela SAE, no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis após a assinatura do contrato, para definir prioridades, cronograma de execução e metas.

b) Entrega de plano de trabalho: A contratada deverá apresentar um plano de trabalho detalhado no prazo de até 30 (trinta) dias úteis após a assinatura do contrato, contendo:

- Cronograma de execução das atividades;
- Metas e entregáveis para cada serviço contratado;
- Procedimentos para o monitoramento e avaliação contínua dos serviços.

6.2.2. Prestação Contínua dos Serviços

a) A execução dos serviços deverá ser realizada de forma contínua e integrada, cobrindo todas as atividades descritas no objeto, incluindo o monitoramento de redes sociais, análise de dados utilizando inteligência artificial, planejamento estratégico de comunicação digital e suporte técnico especializado.

b) A contratada deverá garantir que todas as ferramentas, sistemas e soluções contratados estejam plenamente operacionais durante toda a vigência do contrato, corrigindo falhas no menor prazo possível.

c) A contratada deverá manter um canal de comunicação direto com os gestores da SAE para tratar de ajustes, solicitações e esclarecimentos de forma ágil e eficiente.

d) A contratada deverá apresentar, no prazo de até 30 (trinta) dias úteis após a assinatura do contrato, um plano de trabalho detalhado, contendo cronogramas, entregáveis e indicadores de desempenho para monitoramento contínuo dos serviços prestados.

6.2.3. Relatórios de Acompanhamento

6.2.3.1. A contratada deverá fornecer relatórios periódicos que permitam a avaliação contínua da qualidade e dos resultados dos serviços prestados, incluindo:

a) Relatórios mensais: Contendo informações detalhadas sobre as atividades realizadas, métricas de desempenho, análise de sentimentos nas redes sociais e resultados obtidos.

b) Relatórios semestrais: Apresentando uma análise consolidada das atividades realizadas, incluindo sugestões de melhorias e ajustes necessários.

c) Relatório final: Entrega de um relatório abrangente ao término do contrato, contendo avaliação completa das entregas realizadas, desafios enfrentados e ações implementadas para o cumprimento do objeto.

6.2.4. Suporte Técnico

- a) Atendimento emergencial: Garantir suporte técnico especializado 24 horas por dia, 7 dias por semana, para resolução de falhas críticas nos sistemas contratados.
- b) Manutenção preventiva: Realizar atualizações periódicas em sistemas e ferramentas utilizadas, visando prevenir falhas e assegurar a continuidade dos serviços.
- c) Documentação técnica: Registrar todos os atendimentos realizados em relatórios mensais, detalhando as falhas detectadas, ações corretivas e preventivas aplicadas.
- d) Tempo de resposta: A contratada deverá atender chamados emergenciais em até 4 horas úteis, mantendo registro detalhado do tempo médio de resposta e solução.

6.5 Encerramento do Contrato

6.5.1. Ao término da vigência contratual, a contratada deverá:

- a) Transferir integralmente todos os dados e informações gerados durante a execução do contrato, garantindo a integridade do registro das atividades realizadas.
- b) Apresentar relatório final abrangente, detalhando todas as entregas realizadas, desafios enfrentados e resultados alcançados.

6.5.2. Checklist de Encerramento

6.5.2.1. A contratada deverá, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis antes do término do contrato, apresentar um checklist detalhado para validação do gestor e fiscal do contrato, contendo:

- a) Relação completa das atividades realizadas durante a vigência contratual, conforme escopo estabelecido neste Termo de Referência;
- b) Registro de eventuais pendências identificadas durante a execução do contrato e das ações adotadas para regularizá-las;
- c) Entrega de backups atualizados, documentações técnicas e demais informações relevantes relacionadas aos sistemas e serviços contratados;

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

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. 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.

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

7.5. 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.

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

7.7. 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;

7.7.1. O fiscal técnico do contrato anotará 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.

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

7.7.3. 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.

7.7.4. 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.

7.7.5. 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

7.8. 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.

7.9. 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 ultrapassem a sua competência.

7.10. 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.

7.11. 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.

7.12. 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.

8. ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. 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.

8.5. 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.

8.6. 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.

8.7. 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.

8.8. 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:

8.8.1. o prazo de validade;

8.8.2. a data da emissão;

8.8.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

8.8.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.8.5. o valor a pagar; e

8.8.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.9. 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;

8.10. 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.

8.11. 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.

8.12. 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.

8.13. 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.

8.14. 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.

8.15. 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.

8.16. 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.

8.17. 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.

9. MATRIZ DE RISCO

9.1. 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	Consequências	Sugestão de Controle
Interrupção dos Sistemas de Análise de Dados	Falhas técnicas no software ou negligência na manutenção.	Perda de dados estratégicos e comprometimento na análise de desempenho digital.	Realizar manutenções preventivas, implementar backups diários e manter suporte técnico emergencial com tempo de resposta rápido.
Falhas no Monitoramento das Redes Sociais	Ausência de acompanhamento contínuo ou uso inadequado das ferramentas de análise.	Redução no engajamento do público e na transparência institucional.	Revisar estratégias de monitoramento regularmente, assegurando o cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos.
Inexecução Contratual	Falta de qualificação técnica ou desídia da contratada.	Prejuízo à execução das estratégias digitais e ao suporte técnico.	Avaliar previamente a qualificação técnica da empresa e aplicar penalidades contratuais em casos de descumprimento.

Atrasos no Atendimento Técnico	Sobrecarga na equipe ou falhas no gerenciamento de chamados.	Comprometimento da continuidade operacional e insatisfação dos gestores.	Implementar cronogramas claros, com prazos definidos e ferramentas de monitoramento de chamados.
Distorções na Análise de Sentimentos	Configuração inadequada ou erros na aplicação de inteligência artificial.	Tomada de decisões estratégicas com base em informações imprecisas.	Testar e validar regularmente as ferramentas de inteligência artificial utilizados, garantindo conformidade com os objetivos.
Indisponibilidade do ChatBot/CRM	Falhas de servidor, problemas de conectividade ou sobrecarga	Interrupção no atendimento, perda de leads e insatisfação dos usuários	Implementar redundância de servidores, monitorar continuamente a disponibilidade do sistema e estabelecer plano de contingência para atendimento.
Falha de Integração entre ChatBot e CRM	Erros na configuração de APIs ou incompatibilidade de versões	Dados inconsistentes, perda de histórico de atendimento e prejuízo no relacionamento com o cliente	Padronizar rotinas de integração, realizar testes de compatibilidade e automatizar validações periódicas, garantindo sincronização de dados.
Falhas na Inteligência Artificial do ChatBot	Modelos de IA desatualizados ou base de dados incompleta	Respostas imprecisas, insatisfação do usuário e descredibilidade do sistema	Realizar atualizações periódicas nos modelos de IA, revisar os dados de treinamento e manter um canal de feedback para ajustes e refinamentos.

9.1. Mitigação de Riscos

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

9.2. Responsabilidade Compartilhada

9.2.1. 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.

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

10.1. 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 Superintendência Municipal de Água e Esgoto – SAE.

10.2. O fornecedor será escolhido mediante licitação, na modalidade Pregão, na forma Eletrônica, que resultará na seleção da proposta de MENOR PREÇO POR ITEM.

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

10.3.1. 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.

10.3.2. 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 nº 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.

10.3.3. Qualificação Técnica

a) 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 e com características SEMELHANTES com o objeto deste edital.

b) Alvará de Funcionamento expedido pela autoridade municipal da sede da Empresa licitante em plena validade.

c) Alvará da Vigilância Sanitária expedido pela autoridade municipal da sede da Empresa licitante em plena validade.

d) Alvará de Funcionamento expedido pelo Corpo de Bombeiros Militar da sede da Empresa licitante em plena validade

e) Certificação Específica: o preposto ou sócio da empresa deverá ter a formação superior em estatística ou tecnologia em ciência de dados que poderá ser exigida para o(s) funcionário(s) que vierem a atuar como prestador(es) de serviço(s) na contratante.

10.2.4. 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.

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

10.4.1. 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.

10.4.2. 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.

11. ESTIMATIVA DE VALOR DA CONTRATAÇÃO:

11.1. O valor máximo estimado da contratação é de **R\$ 222.000,00 (duzentos e vinte e dois mil reais)**, conforme relatório de pesquisa de preços em anexo.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento da Superintendência Municipal de Água e Esgoto de Catalão para o exercício 2025.

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

Catalão/GO, 26 de maio de 2025.

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