

PROCESSO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 028/2025

A **PREFEITURA MUNICIPAL DE NONOAI**, por intermédio da Prefeita Municipal Sra. **ADRIANE PERIN DE OLIVEIRA**, no uso das atribuições legais, resolve instaurar nesta data o presente processo de licitação, na modalidade **CONTRATAÇÃO DIRETA**, do tipo **DISPENSA DE LICITAÇÃO**, conforme descrição contida no presente Processo.

1. DESCRIÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa especializada para serviços de locação mensal de uso de sistema informatizado de automação de mensagens multicanal, permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores, emissão de relatórios e gestão integral de atendimentos e operadores, contemplando instalação, treinamento e configuração (setup) inicial, com atendimento presencial para treinamento e personalização, e suporte (online e presencial), conforme solicitado, conforme especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência e demais documentos do processo licitatório.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

A contratação justifica-se pela necessidade de adoção de solução tecnológica moderna e integrada, capaz de centralizar e organizar os atendimentos prestados pela Administração em múltiplos canais de comunicação, assegurando maior rapidez no tempo de resposta, padronização dos procedimentos, monitoramento contínuo das interações e melhoria mensurável na qualidade do atendimento à população.

Além disso, faz a unificação do canal de comunicação para apenas um número oficial de whatsapp, pois atualmente existe inúmeros contatos diferentes, sendo que em cada secretaria possui um número, ou até mais de um, dificultando inclusive aos cidadãos que necessitam fazer contato com a Administração Pública.

Pelo exposto, faz-se uso da faculdade do artigo 72 da Lei 14.133/2021, para Contratação Direta, do tipo Dispensa de Licitação, nos termos do Artigo 75 da Lei 14.133/2021, observando todos os requisitos legais.

3. JUSTIFICATIVA JURIDICA

O presente instrumento de justificativa visa cumprir o disposto no artigo 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021 como antecedente necessário à contratação por dispensa de licitação, a qual objetiva a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de locação mensal de uso de sistema informatizado de automação de mensagens multicanal, permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores, emissão de relatórios e gestão integral de atendimentos e operadores, contemplando instalação, treinamento e configuração (setup) inicial, com atendimento presencial para treinamento e personalização, e suporte (online e presencial).

A Constituição Federal acolhe a presunção de que a prévia licitação produz a melhor contratação, isto é, aquela que assegura a maior vantagem possível à Administração



Pública, com observância ao princípio da isonomia. Contudo, a própria Constituição se encarregou de limitar tal presunção, facultando a contratação direta nos casos previstos na legislação pertinente.

A Lei 14.133, de 01 de abril de 2021 regulamentou o dispositivo constitucional transcrito e instituiu normas e procedimentos para a realização de licitações e celebração de Contratos no âmbito da Administração Pública, prevendo, neste contexto, hipóteses excepcionais de contratação direta, em que, legitimamente, a Administração pode celebrar Contratos sem a prévia realização de processo licitatório, com o devido amparo legal e dotadas das devidas justificativas legais.

Nesse passo, a Lei nº 14.133/2021 possibilita exceções a esta regra, como a dispensa de licitação (artigo 75). Neste expediente, aplica-se a hipótese do art. 75, inciso II, da mencionada Lei.

O referido texto leciona que a licitação será dispensável quando os valores no caso de outros serviços e compras, sejam inferiores a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atualizado para R\$ 62.725,59 (sessenta e dois mil setecentos e vinte e cinco reais e cinquenta e nove centavos), pelo Decreto nº 12.343/2024.

Outrossim, embora a legislação permita a Contratação Direta, não significa inaplicação dos princípios básicos que orientam a atuação administrativa, nem caracteriza uma livre atuação administrativa. É obrigatório o cumprimento de diversos requisitos, a fim de que a escolha da contratação, recaia sobre empresa com qualificação técnica, que cumpre os requisitos de habilitação, e que apresente a melhor proposta, preservando assim os princípios da contratação pública.

A ausência de licitação não se equivale a uma contratação informal, realizada por quem a Administração melhor lhe aprover, sem a adoção de cautelas e prova documental condizente e apta a dar suporte e respaldo a via adotada, pelo contrário, a contratação direta exige um procedimento prévio, em que a observância de etapas e formalidades é imprescindível. Trata-se de um procedimento formal prévio destinado a produzir a melhor escolha possível para a Administração.

Além disso, ressalte-se que, nestes casos relacionados pela legislação, há a discricionariedade da Administração na escolha da dispensa ou não do certame, devendo sempre levar em conta o interesse público.

Pelo exposto, pode a Administração Pública aplicar o artigo 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, **para dispensar licitação** e contratar diretamente pessoa jurídica que preencha TODOS os requisitos previstos no Processo de Licitação.

4. ENQUADRAMENTO LEGAL

A Nova Lei de Licitações autoriza expressamente a contratação direta mediante dispensa de licitação, nos termos do artigo 75, conforme dispõe:

Art. 75. É dispensável a licitação:

*II - para contratação que envolva valores inferiores a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), no caso de **outros serviços** e compras;*



Além da previsão do contido no artigo 75, inciso II, da Lei 14.133/2021, é obrigatório o cumprimento de outros requisitos legais, nos termos do artigo 72 da Lei.

Art. 72. O processo de contratação direta, que compreende os casos de inexigibilidade e de dispensa de licitação, deverá ser instruído com os seguintes documentos:

I - documento de formalização de demanda e, se for o caso, estudo técnico preliminar, análise de riscos, termo de referência, projeto básico ou projeto executivo;

II - estimativa de despesa, que deverá ser calculada na forma estabelecida no [art. 23 desta Lei](#);

III - parecer jurídico e pareceres técnicos, se for o caso, que demonstrem o atendimento dos requisitos exigidos;

IV - demonstração da compatibilidade da previsão de recursos orçamentários com o compromisso a ser assumido;

V - comprovação de que o contratado preenche os requisitos de habilitação e qualificação mínima necessária;

VI - razão da escolha do contratado;

VII - justificativa de preço;

VIII - autorização da autoridade competente.

Parágrafo único. O ato que autoriza a contratação direta ou o extrato decorrente do Contrato deverá ser divulgado e mantido à disposição do público em sítio eletrônico oficial.

Além disso, foram observadas as regras contidas nos artigos 18 e 23 da Lei 14.133/2021.

5. RAZÃO DA ESCOLHA DO FORNECEDOR

A escolha do fornecedor observou os requisitos Técnicos, preço compatível com a Dispensa de Licitação, de cumprimento de requisitos de habilitação, de regularidade, e que possui qualificação técnica para realização dos serviços, bem como reputação ilibada e inquestionável.

Esclareça-se ainda que a empresa atende todas as condições de habilitação jurídica, fiscal e trabalhista, exigidas no instrumento convocatório.

Nesse sentido, a escolha recai sobre a empresa **PIXEL GESTÃO E TECH LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ Nº 26.697.935/0001-62, com sede na Rua Dr. Pedro Roso, 268, Sala 202, Centro, Nonoai, Rio Grande do Sul, em face do valor e consultas de idoneidade realizada.

6. JUSTIFICATIVA DO PREÇO

A responsabilidade e o eficiente emprego dos recursos do Erário Público deve ser meta permanente de qualquer Administração. Como se sabe, tendo em vista que o objetivo dos procedimentos licitatórios é selecionar a proposta mais vantajosa à administração, e considerando o caráter excepcional das ressalvas de licitação, um dos requisitos



indispensáveis à formalização desses processos é a justificativa do preço.

Assim, vale ressaltar que o preço a ser pago encontra-se em conformidade com a média no mercado específico, obtida através das propostas.

Foi feita a publicação da intenção de contratação, nos termos do **Artigo 75, § 3º da Lei 14.133**, para obter eventuais propostas de interessados, tendo sido recebidos as seguintes propostas:

PIXEL GESTÃO E TECH LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 26.697.935/0001-62, com sede na Rua Dr. Pedro Roso, 268, Sala 202, Centro, Nonoai, Rio Grande do Sul, apresentou proposta no valor mensal de **R\$ 1.490,00 (um mil quatrocentos e noventa reais)**, e valor total anual de **R\$ 17.880,00 (dezessete mil oitocentos e oitenta reais)**, além do valor de implantação, taxa única, de **R\$ 2.980,00 (dois mil novecentos e oitenta reais)**.

OFEN TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 11.940.967/0001-70, com sede na Av. Pinheiros, 251, Centro, Trindade do Sul, Rio Grande do Sul, apresentou proposta no valor mensal de **R\$ 1.900,00 (um mil e novecentos reais)**, e valor total anual de **R\$ 22.800,00 (vinte e dois mil e oitocentos reais)**, além do valor de implantação, taxa única, de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**.

CLICK MASSA CONVERSAS, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Av. Prudente de Moraes, 5121, cidade de Natal, Estado do Rio Grande do Norte, não consta na proposta o CNPJ, e-mail contato@clickmassa.com.br, site clickmassa.com.br, telefone (011) 5194 7581, apresentou proposta no valor mensal de **R\$ 2.400,00 (dois mil e quatrocentos reais)**, e valor total anual de **R\$ 28.800,00 (vinte e oito mil e oitocentos reais)**, além do valor de implantação, taxa única, de **R\$ 9.000,00 (nove mil reais)**.

Nesse sentido, devidamente justificado preço a ser contratado no presente processo.

7. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FONTE DE RECURSOS:

Os recursos necessários ao custeio da despesa oriunda com a presente contratação encontram-se devidamente alocados no orçamento da Prefeitura Municipal para o exercício de 2025, classificados sob o código:

0801 - SECRETARIA ADMINISTRAÇÃO E REC HUM
2030 - MANUTENÇÃO SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
339040000000 – SERV TEC DA INFO E COMUNICAÇÃO - PJ
REDUZIDO 446

CONCLUSÃO Em relação aos preços verifica-se que os mesmos estão compatíveis com a realidade do mercado em se tratando de serviços similar, podendo a Administração solicitá-lo sem qualquer afronta à lei de regência dos certames licitatórios.

Do acima exposto, inobstante o interesse em contratar com a empresa **PIXEL GESTÃO E TECH LTDA**, relativamente a prestação dos serviços em questão, é decisão





discricionária da Prefeita Municipal optar pela contratação ou não, ante a criteriosa análise da Comissão de Licitações e Procuradoria Jurídica de toda a documentação acostada aos autos que instruem o presente procedimento.

Nonoai/RS, 26 de agosto de 2025.

ADRIANE PERIN DE OLIVEIRA:02697992901
2901

Assinado de forma digital
por ADRIANE PERIN DE
OLIVEIRA:02697992901
Dados: 2025.08.26
16:17:04 -03'00'

ADRIANE PERIN DE OLIVEIRA
Prefeita Municipal de Nonoai/RS



ANEXO I
MINUTA DO CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº ____/202__.

CONTRATO FIRMADO ENTRE O
MUNICÍPIO DE NONOAI E A EMPRESA
XXXXXXX.

Pelo presente instrumento, o **MUNICÍPIO DE NONOAI**, pessoa jurídica de direito público, inscrito no CNPJ 91.567.974/0001-07, estabelecido na Av. Pe. Manoel Gomez Gonzalez, 509, em Nonoai/RS, por seu Poder Executivo, neste ato representado pela Prefeita Municipal, **Sra. ADRIANE PERIN DE OLIVEIRA**, brasileira, casada, portadora da Cédula de Identidade nº 3570312 SSP/SC, inscrita no CPF sob o nº 026.979.929-01, residente e domiciliada nesta Cidade, e a empresa **XXXXXX**, neste ato representada pelo(a) Sr(a). **XXXXXXXXX**, CPF nº **XXXXXX**, doravante denominada CONTRATADA, por esta e na melhor forma de direito, têm justo e contratado o que adiante segue, mediante as cláusulas e condições descritas.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DISPOSIÇÃO GERAL: O presente Contrato rege-se pelas disposições da Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, suas alterações posteriores, bem como o atendimento das cláusulas e condições estabelecidas no Processo e seus anexos, em cumprimento ao processo administrativo de **DISPENSA DE LICITAÇÃO nº 028/2025**.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO: Contratação de serviço de locação mensal de uso de sistema informatizado de automação de mensagens multicanal, permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores, emissão de relatórios e gestão integral de atendimentos e operadores, contemplando instalação, treinamento e configuração (setup) inicial, com atendimento presencial para treinamento e personalização, e suporte (online e presencial), conforme solicitado, conforme especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência e demais documentos do processo licitatório.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA FORMA, REGIME DE EXECUÇÃO E PRAZO: A presente contratação será executada na forma de Prestação de Serviços, segundo o disposto no Art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133.

Parágrafo Único – O presente contrato entra em vigor na data de sua assinatura e terá vigência de 12 (doze) meses.

CLÁUSULA QUARTA - DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS: Especificações dos serviços funcionais e operacionais:

I. Funcionalidades obrigatórias:

- Sistema informatizado baseado em nuvem (cloud computing), com acesso via navegador web;
- Acesso via Aplicativo Android e IOS;





- Capacidade mínima de 01 canal de atendimento ativo, usuários ilimitados e departamentos ilimitados;
- Suporte a múltiplos canais de atendimento, como WhatsApp, Facebook, Instagram e outros;
- Atendimento Individual e em Grupos quando criados;
- Chat interno entre a equipe dentro da plataforma;
- Gestão de filas de atendimento, com distribuição automatizada entre múltiplos operadores;
- Geração de relatórios estatísticos e gerenciais, com filtros por período, canal, operador e tipo de atendimento;
- Painel administrativo com controle de usuários, permissões e monitoramento em tempo real;
- Registro e histórico completo das interações realizadas com o cidadão;
- Interface intuitiva e responsiva, compatível com dispositivos móveis e desktop;
- Mecanismos de busca e filtros para recuperação rápida de conversas anteriores.
- Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

II. Requisitos operacionais obrigatórios:

- Treinamento Presencial inicial **PRESENCIAL** para servidores da Prefeitura, com material didático incluso;
- Profissional de TI (Nível Superior em Ciência da Computação, Engenharia da Computação, Sistemas de Informação, Análise e Desenvolvimento de Sistemas) no quadro de servidores ou quadro societário;
- Implementação **PRESENCIAL** no ambiente da Prefeitura com treinamento de administrador da Plataforma;
- Suporte técnico **PRESENCIAL**, quando necessário e remoto durante todo o período da contratação;
- Atualizações e manutenções inclusas no serviço, sem custos adicionais;
- Tempo de disponibilidade (uptime) mínimo de 99% mensal;
- Tempo de resposta do suporte técnico inferior a 24h úteis.

III. Critérios e práticas de sustentabilidade:

- Priorizar soluções em nuvem que reduzam consumo de recursos físicos (papel, equipamentos de armazenamento);
- Redução da necessidade de deslocamentos físicos do cidadão até órgãos públicos;
- Economia de energia com digitalização de processos e eliminação de impressões desnecessárias;

IV. Especificações Detalhadas – Administrador

O operador Administrador terá acesso irrestrito a todas as funcionalidades, com permissão para realizar o cadastramento de outros operadores, níveis de acesso, cadastro de setores, customização de chatbot, definição de feriados e demais configurações.





O Administrador terá acesso à relatórios, acompanhamento de atendimentos em tempo real, interações com demais operadores e controle total sobre o sistema.

V. Especificações Detalhadas – Operador

O operador Atendente terá permissão para realizar atendimento online no setor em que estiver atribuído, dentro do expediente configurado, podendo iniciar o atendimento, enviar arquivos ou mensagens de áudio quando necessárias e encerrar o atendimento quando finalizado.

O operador Atendente poderá transferir um atendimento para outro setor ou outro operador quando o assunto não for de sua competência.

O operador Atendente poderá realizar comunicação interna pelo sistema com outros operadores através de opção de chat interno.

VI. Especificações Detalhadas – Funcionalidades Gerenciais

O Administrador poderá visualizar informações em tempo real com quantidade de contatos registrados, quantidade de atendimentos via chatbot, quantidade de atendimentos ao vivo em tempo real e quantidade de atendimentos totais do dia ou por período.

O Administrador poderá recuperar atendimentos não executados, em fila de espera e direcionar para algum atendente disponível.

O sistema permitirá criação de respostas prontas personalizáveis por setores.

VII. Especificações Detalhadas – ChatBot

O Administrador poderá criar, alterar e manipular chatbot de automação de atendimento receptivo com funcionamento 24/7/365.

Os chatbots serão personalizados com menus numéricos para respostas rápidas.

Os chatbots poderão ser direcionados para outros chatbots realizando comunicação entre si.

VIII. Especificações Detalhadas – Avaliação de Atendimento

O sistema permitirá ao cidadão realizar avaliação do atendimento a cada atendimento finalizado.

As avaliações deverão ser de com notas de 01 a 05.

As avaliações formarão gráficos e relatórios de análise dos atendimentos.

IX. Especificações Detalhadas – Contatos

O sistema armazenará automaticamente todos os contatos recebidos formando base de contatos.

O sistema permitirá criar segmentações de contatos, agrupando-os por assuntos ou temáticas através de etiquetas.

Somente o Administrador poderá fazer a gestão de contatos.

O operador atendente poderá criar etiquetas e otimizar o armazenamento do contato apenas durante o atendimento.

X. Especificações Detalhadas – Login

O login no sistema será sempre através de e-mail e senha, individualizados.

O sistema deverá solicitar uma troca de senha no primeiro acesso.

O sistema permitirá solicitação de redefinição de senha.





CLÁUSULA QUINTA - DO PREÇO, FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE: O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os seguintes valores:

Item	Descrição Sintética	Und.	Qtd	Valor Unit	Valor Total
01	Serviços de locação mensal de uso de sistema informatizado de automação de mensagens multicanal, permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores, emissão de relatórios e gestão integral de atendimentos e operadores, contemplando instalação, treinamento e configuração (setup) inicial, com atendimento presencial para treinamento e personalização, e suporte (online e presencial), conforme solicitado.	Serviço Mensal	1	R\$	R\$
02	Implantação	Taxa	1	R\$	R\$
VALOR TOTAL DO CONTRATO					R\$

Parágrafo Primeiro - O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a entrega do objeto, emissão da nota fiscal e anuência do Fiscal e Gestor do Contrato.

Parágrafo Segundo - A nota fiscal emitida pelo fornecedor deverá conter, no campo de Informações Complementares, a indicação do número do Processo Licitatório e do respectivo Contrato.

Parágrafo Terceiro - Os preços sofrerão reajustes, desde que ultrapassados **12 (doze) meses**, e será utilizado o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, calculado e divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

CLÁUSULA SEXTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: As despesas decorrentes do presente Contrato serão empenhadas na seguinte dotação orçamentária:

0801 - SECRETARIA ADMINISTRAÇÃO E REC HUM

2030 - MANUTENÇÃO SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

339040000000 – SERV TEC DA INFO E COMUNICAÇÃO - PJ

REDUZIDO 446

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS DESPESAS PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO: Todas as despesas e demais recursos necessários ao fornecimento/serviços ora contratados, incluindo-se eventual contratação de pessoal para o desempenho de suas obrigações contratuais, serão de responsabilidade da CONTRATADA, descaracterizando-se, assim, qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE ou obrigação pecuniária de qualquer natureza.

CLÁUSULA OITAVA - DOS DEVERES E DIREITOS DAS PARTES:

Parágrafo Primeiro - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:



- a) Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Processo e seus anexos;
- b) Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Processo e seus anexos;
- c) Disponibilizar à contratada as informações necessárias para implantação do sistema;
- d) Fiscalizar a execução dos serviços, comunicando irregularidades detectadas;
- e) Designar servidores responsáveis para acompanhar a execução contratual;
- f) A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

Parágrafo Segundo - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- a) Realizar a prestação do serviço na forma e condições determinadas no Processo Administrativo;
- b) Manter, durante a vigência do Contrato, as condições de habilitação exigidas;
- c) Comunicar ao CONTRATANTE qualquer anormalidade que interfira no bom andamento do fornecimento do objeto deste Contrato;
- d) Responsabilizar-se pelos danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização e o acompanhamento pelo CONTRATANTE;
- e) Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto do presente Contrato, mesmo que para isso outra solução não prevista tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE, desde que de responsabilidade do CONTRATADO;
- f) Manter os serviços prestados de acordo com a LGPD, no que lhe couber;
- g) Garantir a plena operacionalidade do sistema durante a vigência contratual;
- h) Prestar suporte técnico remoto, sem custo adicional, durante todo o período de locação;
- i) Disponibilizar treinamento inicial aos operadores e administradores designados pela Prefeitura;
- j) Corrigir, sem ônus para a contratante, quaisquer falhas ou defeitos identificados durante o uso do sistema.

CLÁUSULA NONA - DAS PENALIDADES: O descumprimento, total ou parcial, de qualquer das obrigações ora estabelecidas, sujeitará a CONTRATADA às sanções previstas na Lei 14.133/21, garantida a prévia e ampla defesa em processo administrativo.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA fica sujeita às seguintes penalidades:

- a) advertência, no caso de falta de presteza e eficiência no fornecimento previsto no Contrato;
- b) multa, no valor correspondente a 10% (dez por cento) do valor do contrato;





c) suspensão do direito de contratar com o MUNICÍPIO, pelo prazo de um ano, na hipótese de reiterado descumprimento das obrigações contratuais;

d) declaração de inidoneidade para participar de licitação junto ao MUNICÍPIO, na hipótese de recusar-se ao cumprimento do Contrato.

Parágrafo Segundo - O CONTRATANTE reserva-se o direito de descontar do valor estipulado na CLÁUSULA QUINTA o valor de qualquer multa porventura imposta à CONTRATADA em virtude do descumprimento das condições estipuladas neste Contrato e que não sejam determinantes de rescisão contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA RESCISÃO: O Contrato poderá ser rescindido, nas hipóteses previstas nos artigos 137 e seguintes da lei 14.133/2021.

Parágrafo Único - Em caso de rescisão antecipada, será pago pelo CONTRATANTE à CONTRATADA o valor proporcional ao que fora cumprido até a rescisão.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PRERROGATIVAS DA ADMINISTRAÇÃO: São prerrogativas do CONTRATANTE as previstas no artigo 104 da Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO FORO: Fica eleito o foro da Comarca de Nonoai, sem opção por qualquer outro, para dirimir eventuais dúvidas que possam advir do presente Contrato.

E, por estarem assim, justos e contratados, assinam o presente termo, elaborado em duas vias de igual teor e forma, para os mesmos fins e efeitos, na presença de duas testemunhas idôneas.

Nonoai, ... de de 2025.

ADRIANE PERIN DE OLIVEIRA

Prefeita Municipal
CONTRATANTE

CONTRATADA

Vistos:

Assessor Jurídico

Sec. Fazenda

Fiscal do Contrato

Gestor do Contrato





TERMO DE REFERÊNCIA
DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 028/2025

1. Objeto:

1.1. Contratação de serviço de locação mensal de uso de sistema informatizado de automação de mensagens multicanal, permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores, emissão de relatórios e gestão integral de atendimentos e operadores, contemplando instalação, treinamento e configuração (setup) inicial, com atendimento presencial para treinamento e personalização, e suporte (online e presencial), conforme solicitado.

2. Finalidade

2.1. A presente contratação tem por finalidade promover a modernização e a celeridade do atendimento prestado pela Prefeitura Municipal de Nonoai – RS ao cidadão, mediante a implementação de solução tecnológica capaz de centralizar e organizar a comunicação em diferentes canais, permitindo controle de demandas, gestão eficiente de equipes e monitoramento em tempo real da qualidade do serviço prestado.

2.2. Tal medida contribui para a efetivação dos princípios da eficiência e da economicidade previstos no art. 37 da Constituição Federal, bem como para o cumprimento do art. 5º da Lei nº 14.133/2021, que estabelece a busca pela melhor relação entre qualidade e custo para a Administração Pública.

2.3. Além disso, a contratação atende ao dever de melhoria contínua dos serviços públicos e ao fortalecimento da transparência e do controle social, possibilitando que a Administração atue de forma mais responsiva e acessível às demandas da população, conforme preceituam os arts. 11 e 12 da Lei nº 14.133/2021.

3. Justificativa:

3.1. A contratação justifica-se pela necessidade de adoção de solução tecnológica moderna e integrada, capaz de centralizar e organizar os atendimentos prestados pela Administração em múltiplos canais de comunicação, assegurando maior rapidez no tempo de resposta, padronização dos procedimentos, monitoramento contínuo das interações e melhoria mensurável na qualidade do atendimento à população.

3.2. Tal iniciativa fundamenta-se nos princípios da eficiência, economicidade e continuidade do serviço público (art. 37 da CF e art. 5º da Lei nº 14.133/2021), bem como na obrigação legal de promover soluções que aprimorem a gestão e a transparência dos serviços públicos.

4. Especificações dos Serviços:

4.1 A contratação deverá atender aos seguintes requisitos técnicos, funcionais e operacionais:

I. Funcionalidades obrigatórias:

- Sistema informatizado baseado em nuvem (cloud computing), com acesso via navegador web;
- Acesso via Aplicativo Android e IOS;
- Capacidade mínima de 01 canal de atendimento ativo, usuários ilimitados e departamentos ilimitados;
- Suporte a múltiplos canais de atendimento, como WhatsApp, Facebook, Instagram e outros;
- Atendimento Individual e em Grupos quando criados;
- Chat interno entre a equipe dentro da plataforma;
- Gestão de filas de atendimento, com distribuição automatizada entre múltiplos operadores;
- Geração de relatórios estatísticos e gerenciais, com filtros por período, canal, operador e tipo de atendimento;
- Painel administrativo com controle de usuários, permissões e monitoramento em tempo real;
- Registro e histórico completo das interações realizadas com o cidadão;
- Interface intuitiva e responsiva, compatível com dispositivos móveis e desktop;
- Mecanismos de busca e filtros para recuperação rápida de conversas anteriores.
- Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

II. Requisitos operacionais obrigatórios:

- Treinamento Presencial inicial **PRESENCIAL** para servidores da Prefeitura, com material didático incluso;
- Profissional de TI (Nível Superior em Ciência da Computação, Engenharia da Computação, Sistemas de Informação, Análise e Desenvolvimento de Sistemas) no quadro de servidores ou quadro societário;
- Implementação **PRESENCIAL** no ambiente da Prefeitura com treinamento de administrador da Plataforma;
- Suporte técnico **PRESENCIAL**, quando necessário e remoto durante todo o período da contratação;
- Atualizações e manutenções inclusas no serviço, sem custos adicionais;
- Tempo de disponibilidade (uptime) mínimo de 99% mensal;
- Tempo de resposta do suporte técnico inferior a 24h úteis.

III. Critérios e práticas de sustentabilidade:

- Priorizar soluções em nuvem que reduzam consumo de recursos físicos (papel, equipamentos de armazenamento);
- Redução da necessidade de deslocamentos físicos do cidadão até órgãos públicos;
- Economia de energia com digitalização de processos e eliminação de impressões desnecessárias;

4.2. Especificações Detalhadas – Administrador



O operador Administrador terá acesso irrestrito a todas as funcionalidades, com permissão para realizar o cadastramento de outros operadores, níveis de acesso, cadastro de setores, customização de chatbot, definição de feriados e demais configurações.

O Administrador terá acesso à relatórios, acompanhamento de atendimentos em tempo real, interações com demais operadores e controle total sobre o sistema.

4.3. Especificações Detalhadas – Operador

O operador Atendente terá permissão para realizar atendimento online no setor em que estiver atribuído, dentro do expediente configurado, podendo iniciar o atendimento, enviar arquivos ou mensagens de áudio quando necessárias e encerrar o atendimento quando finalizado.

O operador Atendente poderá transferir um atendimento para outro setor ou outro operador quando o assunto não for de sua competência.

O operador Atendente poderá realizar comunicação interna pelo sistema com outros operadores através de opção de chat interno.

4.4. Especificações Detalhadas – Funcionalidades Gerenciais

O Administrador poderá visualizar informações em tempo real com quantidade de contatos registrados, quantidade de atendimentos via chatbot, quantidade de atendimentos ao vivo em tempo real e quantidade de atendimentos totais do dia ou por período.

O Administrador poderá recuperar atendimentos não executados, em fila de espera e direcionar para algum atendente disponível.

O sistema permitirá criação de respostas prontas personalizáveis por setores.

4.5. Especificações Detalhadas – ChatBot

O Administrador poderá criar, alterar e manipular chatbot de automação de atendimento receptivo com funcionamento 24/7/365.

Os chatbots serão personalizados com menus numéricos para respostas rápidas.

Os chatbots poderão ser direcionados para outros chatbots realizando comunicação entre si.

4.6. Especificações Detalhadas – Avaliação de Atendimento

O sistema permitirá ao cidadão realizar avaliação do atendimento a cada atendimento finalizado.

As avaliações deverão ser de com notas de 01 a 05.

As avaliações formarão gráficos e relatórios de análise dos atendimentos.

4.7. Especificações Detalhadas – Contatos

O sistema armazenará automaticamente todos os contatos recebidos formando base de contatos.

O sistema permitirá criar segmentações de contatos, agrupando-os por assuntos ou temáticas através de etiquetas.

Somente o Administrador poderá fazer a gestão de contatos.

O operador atendente poderá criar etiquetas e otimizar o armazenamento do contato apenas durante o atendimento.

4.8. Especificações Detalhadas – Login

O login no sistema será sempre através de e-mail e senha, individualizados.



O sistema deverá solicitar uma troca de senha no primeiro acesso.

O sistema permitirá solicitação de redefinição de senha.

5. Quantitativo e Unidade de Medida

5.1. Quantidade: 01 canal de atendimento.

5.2. Unidade de medida: Unidade (mensal).

6. Requisitos para Contratação

6.1. A licitante deverá apresentar, na fase de habilitação, a comprovação de regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária, nos termos do art. 62 da Lei nº 14.133/2021, abrangendo:

- a) Certidão Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- b) Certidão Negativa de Débitos relativos a Tributos Estaduais;
- c) Certidão Negativa de Débitos relativos a Tributos Municipais;
- d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
- e) Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);
- f) Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial expedida pelo distribuidor da sede da licitante, emitida nos últimos 90 (noventa) dias.

6.2. A contratada deverá dispor de, no mínimo, **um profissional da área de Tecnologia da Informação** responsável pela implantação, configuração, suporte e manutenção do sistema. Este profissional deverá possuir formação compatível, podendo ser: Nível Superior em Ciência da Computação, Engenharia da Computação, Sistemas de Informação, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, para a implantação e suporte do sistema, incluindo atendimento e treinamento presencial, suporte presencial, remoto e eventual intervenção emergencial.

6.3. Apresentar declaração de que disponibiliza técnico especializado para treinamento e suporte presencial, conforme demanda.

6.4. Declarar, sob as penas da lei, que cumpre integralmente os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), comprometendo-se a implementar todas as medidas técnicas e organizacionais necessárias para a proteção das informações tratadas.

7. Prazo de Execução / Entrega

7.1. Instalação e configuração (setup): até 10 (dez) dias corridos após assinatura do contrato.

7.2. Locação mensal: Imediato, a partir da implantação.

8. Prazo de Contrato:

8.1. Prazo de 12 (doze) meses, prorrogável por iguais e sucessivos períodos, conforme o art. 107, da Lei nº 14.133/2021.

11. Obrigações da Contratada

- a) Fornecer o sistema conforme as especificações técnicas estabelecidas.
- b) Garantir a plena operacionalidade do sistema durante a vigência contratual.



- c) Prestar suporte técnico remoto, sem custo adicional, durante todo o período de locação.
- d) Disponibilizar treinamento inicial aos operadores e administradores designados pela Prefeitura.
- e) Corrigir, sem ônus para a contratante, quaisquer falhas ou defeitos identificados durante o uso do sistema.
- f) Manter sigilo sobre todas as informações tratadas no sistema, respeitando a LGPD.

12. Obrigações da Contratante

- a) Disponibilizar à contratada as informações necessárias para implantação do sistema.
- b) Fiscalizar a execução dos serviços, comunicando irregularidades detectadas.
- c) Efetuar os pagamentos de acordo com o contrato.
- d) Designar servidores responsáveis para acompanhar a execução contratual.

13. Conformidade Técnica e Legal

13.1. O sistema objeto desta contratação deverá atender integralmente às normas técnicas e legais vigentes, nacionais e, quando aplicáveis, internacionais, observando, no mínimo:

- a) **Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD)** – adoção de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais tratados pelo sistema, garantindo confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, bem como possibilitando auditoria e rastreabilidade de acessos;
- b) **Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)** aplicáveis a sistemas de software e segurança da informação, em especial a **ABNT NBR ISO/IEC 27001** (Sistema de Gestão de Segurança da Informação) e **ABNT NBR ISO/IEC 27002** (Boas Práticas de Controles de Segurança da Informação);
- c) **Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet)** – observância dos princípios da proteção à privacidade, à inviolabilidade e à proteção de registros e dados pessoais, garantindo registro de logs de acesso conforme exigido;
- d) Garantia de **acessibilidade digital** nos termos do Decreto nº 9.296/2018 e da **Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência)**, devendo a interface do sistema permitir uso por pessoas com deficiência visual, auditiva ou motora;
- e) Atendimento a requisitos de **disponibilidade mínima de 99% (uptime)** mensais e manutenção de **backup periódico** de dados, conforme padrões técnicos recomendados para sistemas de missão crítica.

13.2. O não atendimento a qualquer requisito de conformidade técnica ou legal previsto nesta cláusula constitui descumprimento contratual, sujeitando a contratada às penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021 e neste Termo de Referência.

15. Forma e Prazo de Pagamento

15.1. O pagamento será efetuado mensalmente, mediante apresentação de nota fiscal e comprovação da prestação do serviço, em até 10 (dez) dias úteis após a entrega da documentação.





15.2. O valor de setup será pago após a conclusão da instalação e configuração.

Nonoai (RS), 15 de agosto de 2025.


Natálie Guerra Vieira Tizziani
Secretária de Administração e RH





ANEXO III
PLANILHA ORÇAMENTÁRIA DE REFERÊNCIA
DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 028/2025

Planilha Orçamentária de Referência

Item	Descrição Sintética	Und.	Qtd	Valor Unit	Valor Total
01	Serviços de locação mensal de uso de sistema informatizado de automação de mensagens multicanal, permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores, emissão de relatórios e gestão integral de atendimentos e operadores, contemplando instalação, treinamento e configuração (setup) inicial, com atendimento presencial para treinamento e personalização, e suporte (online e presencial), conforme solicitado.	Serviço Mensal	1	R\$1.490,00	R\$17.880,00
02	Implantação	Taxa	1	R\$1.490,00	R\$2.980,00
VALOR TOTAL DO CONTRATO					R\$20.860,00

Nonoai/RS, 26 de agosto de 2025.

PEDRO VANDERLEI PORTELA DOS SANTOS
Diretor do Departamento de Compras e Licitações

