

TERMO DE REFERÊNCIA DISPENSA DE LICITAÇÃO

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.

Natalhie Guerra Vieira Tizziani
Secretária de Administração e RH

