

**PROCESSO AUDESP Nº 16 - DISPENSA/CONTRATAÇÃO DIRETA Nº 13/2025 -
LEI Nº 14.133/2021 - CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE
COMUNICAÇÃO (PROVEDOR) POR MEIO DE API OFICIAL DO WHATSAPP.**

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 1104.02.088/2025.52

TERMO DE REFERÊNCIA

Versão 1.1

1. DO OBJETO

A contratação tem por objeto a prestação de serviços técnicos de comunicação por meio da API Oficial do WhatsApp Business, via provedor oficial, visando à integração com sistemas de *back-end* da RIOPRETOPREV para otimização do atendimento ao público, envio de mensagens em escala e automação de processos.

2. DA JUSTIFICATIVA E FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A contratação da API Oficial do WhatsApp Business é uma decisão estratégica e inovadora, alinhada à modernização e eficiência da RIOPRETOPREV. A escolha desta ferramenta se justifica, pois o WhatsApp não é apenas um canal de comunicação, mas o principal meio de interação utilizado pelos cidadãos brasileiros, consolidando-se como um recurso indispensável para uma gestão pública ágil e acessível.

A implementação da API do WhatsApp Business, em vez de soluções não oficiais, garantirá um canal de comunicação robusto, seguro e em total conformidade com as políticas da Meta e com a legislação brasileira (LGPD). Os benefícios de sua utilização são múltiplos e impactam diretamente a qualidade dos serviços prestados:

Comunicação em Escala e Automação: A API permite que a RIOPRETOPREV envie mensagens personalizadas e segmentadas para um grande número de segurados e beneficiários de forma programada e automatizada. Isso otimiza o envio de avisos importantes, comunicados sobre eventos e informações de utilidade pública, como lembretes de cadastramento ou holerites, de maneira mais eficaz do que os canais tradicionais.

Eficiência e Redução de Custos: A automação de mensagens e a integração da API com os sistemas de gestão da Autarquia permitirão a otimização de diversos processos internos. A capacidade de notificar os usuários sobre o andamento de processos, por exemplo, reduz a necessidade de atendimento telefônico e presencial para demandas rotineiras, o que já demonstrou um potencial de economia significativo para o Município, que economizou mais de 1 milhão de impressões com a adoção de processos digitais.

Conformidade e Segurança: A utilização da plataforma oficial da Meta garante o cumprimento rigoroso dos Termos e Políticas do WhatsApp, mitigando os riscos de bloqueio da conta e de violação de dados. A ferramenta assegura a integridade das informações e a privacidade dos segurados, o que é um requisito essencial para uma autarquia pública.

Validação de Autorizações: A API é um recurso fundamental para atender às determinações de órgãos de controle, como o Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, pois permitirá a adoção de formas de validação digital para descontos não obrigatórios, conferindo maior transparência e segurança aos processos de consignação em folha de pagamento.

Canais de Comunicação: A contratação da API permitirá um diálogo mais direto e eficaz com os segurados, garantindo o envio de avisos, informações e o atendimento de solicitações de forma ágil e segura, fortalecendo a relação de confiança entre a Autarquia e o público.

3. DAS ESPECIFICAÇÕES, DOS QUANTITATIVOS, FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO

A presente contratação tem por objeto a prestação de serviços técnicos de comunicação por meio da **API Oficial do WhatsApp Business**, via provedor oficial, visando à integração com sistemas de *back-end* da RIOPRETOPREV para otimização do atendimento ao público, envio de mensagens em escala e automação de processos, conforme especificações e quantitativos estimados a seguir:

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	ESTIMATIVA DE CONSUMO	ESTIMATIVA DE CONSUMO
01	1	Mensagens de Serviço	Unidade	1.999/Mês	23.988/Ano
	2	Mensagens de Marketing	Unidade	800/Mês	9600/Ano
	3	Mensagens de Utilidade	Unidade	900/Mês	10.800/Ano
	4	Mensagens de Autenticação	Unidade	500/Mês	6.000/Ano
	5	Ativação/Migração de Número Telefônico com acesso à conta WhatsApp Business API e Implantação	Unidade	1(durante todo o contrato)	1 (durante todo o contrato)

3.1. A contratação/aquisição será **ITEM/LOTE ÚNICO**, indivisível, haja vista a natureza técnica da prestação dos serviços, sendo que, para efeito de elaboração de proposta, deverão ser observadas as respectivas especificações do presente termo.

3.2. O critério de julgamento adotado será o **MENOR PREÇO GLOBAL para a totalidade estimada dos serviços elencados neste Termo (ITENS/LOTE ÚNICO)**, estando totalmente inclusos no preço todos os tributos, encargos, obrigações, gastos e despesas diretas e indiretas decorrentes da prestação do objeto (inclusive visita, viagem e/ou hospedagem, se o caso), observadas as exigências contidas neste Termo e no ulterior Contrato.

3.3. A contratação dos serviços descritos neste termo dar-se-á por preço unitário, com base na utilização efetiva de cada item. O valor total estimado servirá unicamente para fins de

previsão de consumo mensal, sem, contudo, configurar obrigação de pagamento por esse montante.

3.4. O pagamento efetivo será calculado e faturado mensalmente, com base na quantidade real de unidades consumidas no período, multiplicada pelo preço unitário previamente acordado para cada item. A CONTRATANTE se compromete a pagar apenas e tão somente pela utilização efetivamente realizada e devidamente comprovada, conforme relatório ou medição específica.

3.5. A empresa licitante deverá comprovar a regularidade fiscal, trabalhista e jurídica por meio da apresentação de certidões negativas válidas, sem prejuízo das demais pesquisas e conferências feitas pela Autarquia.

3.6. O licitante deverá demonstrar conformidade com as normas legais e regulamentares pertinentes à área de atuação, incluindo a legislação de licitações e contratos.

3.7. Tendo em vista que a referida contratação é considerada de pequeno valor e sem complexidade, e que a dispensa na forma não eletrônica garante maior acesso ao mercado fornecedor local e vislumbrando-se, ainda, a urgência na aquisição e o interesse público, além de restar resguardada a garantia de participação de quaisquer interessados e seleção da proposta mais vantajosa por meio de divulgação oficial e prazo hábil para apresentação de propostas adicionais, deixou de ser adotado o procedimento com sistema disputa eletrônica, passando-se a utilizar a regra permissiva do artigo 25, §§ 1º e 2º, do DECRETO MUNICIPAL Nº 19.414, DE 17 DE MARÇO DE 2023 (Regulamentação Geral da NLLC no âmbito municipal).

3.8. Tendo em vista aumentar a possibilidade de participação na pesquisa de mercado, este prodimento **não será para participação exclusiva de MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE**, sendo garantido os outros benefícios dispostos na Lei Complementar 123/2006.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO E MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

4.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada nas especificações abaixo:

A contratação tem por objeto a prestação de serviços técnicos de comunicação por meio da API Oficial do WhatsApp Business, via provedor oficial, visando à integração com sistemas de back-end da RIOPRETOPREV para otimização do atendimento ao público, envio de mensagens em escala e automação de processos. A solução a ser contratada consiste na disponibilização de uma API Oficial do WhatsApp Business, que permitirá à RIOPRETOPREV uma comunicação e automatizada com seus segurados e beneficiários.

A contratação, com foco em uma experiência de comunicação eficaz e segura, abrange os seguintes serviços e funcionalidades:

*1. Ativação/Migração e Manutenção da Conta WhatsApp Business API (WABA)
Ativação/Migração de Número: A empresa contratada será responsável por todos os*

trâmites junto aos provedores para a ativação ou migração de um número telefônico (fixo ou móvel) fornecido pela RIOPRETOPREV. O prazo para ativação é de até 5 (cinco) dias úteis após a emissão da Ordem de Serviço, garantindo a celeridade no início das operações. Criação/Adequações da WABA: Será criada/adequada uma única conta WhatsApp Business API (WhatsApp Business Account) em nome e de propriedade da RIOPRETOPREV, seguindo todas as políticas oficiais do WhatsApp Business para garantir a conformidade e a segurança do serviço. A Contratada mediará o registro, validação e aprovação da conta junto aos provedores, garantindo a correta configuração da conta comercial da Autarquia.

Requisitos da Conta: A conta permitirá acesso à API do WhatsApp Business ou a APIs de provedores autorizados (Business Solution Providers - BSPs) para o envio e recebimento de mensagens, incluindo texto, imagens, arquivos, localização, áudios, vídeos, links e contatos. O acesso será garantido 24 horas por dia, 7 dias por semana, assegurando a continuidade operacional. Além disso, a conta deve permitir o envio de mensagens ativas (de iniciativa da Contratante) e passivas (receptivas), e deve permitir integração com sistemas corporativos, como plataformas de CRM e omnichannel.

Gerência e Suporte: A plataforma deverá disponibilizar ferramentas de gerência para a criação e gestão de mensagens templates (Highly Structured Messages - HSM), bem como acesso a informações gerenciais e estatísticas sobre o consumo de sessões de conversas. O suporte técnico garantirá o atendimento de chamados em até 24 horas úteis após a abertura, além de fornecer acesso à documentação completa da API.

2. Tipos de Conversas e Tarifação

A plataforma operará com dois tipos de sessões de conversa, cada uma com duração de 24 horas a partir da entrega da primeira mensagem:

Conversas Receptivas (Mensagens de Serviço): São as conversas iniciadas pelo usuário. A contagem de sessões e a tarifação seguirão as políticas oficiais do WhatsApp Business.

Conversas Ativas (Marketing, Utilidade e Autenticação): São as conversas iniciadas pela RIOPRETOPREV por meio de modelos de mensagens pré-aprovados. A cobrança será mensal, por número de sessões de conversa aferidas, conforme a categoria da mensagem, garantindo transparência nos custos.

3. Conformidade e Segurança

A solução deverá garantir o cumprimento rigoroso dos Termos e Políticas da Plataforma do WhatsApp Business e as políticas da Meta, assegurando um ambiente digital confiável.

As diretrizes a serem seguidas incluem:

Cumprimento das diretrizes para nomes de exibição e verificação da empresa, essenciais para a credibilidade da Autarquia.

Não permitir o uso de ferramentas de terceiros não autorizadas, prevenindo riscos de segurança e violação de políticas.

Garantir a adesão formal e explícita do usuário para o recebimento de mensagens, em conformidade com a legislação de proteção de dados.

4.2. A empresa contratada será responsável pela implantação e configuração da solução de acordo com as necessidades e especificações da Autarquia contratante.

4.3. O prazo para implantação e configuração será de até 5 (cinco) dias corridos após a assinatura do contrato, conforme acordado entre as partes.

4.4. A contratada deverá assegurar a integração plena do sistema com os sistemas

indicados por meio de APIs ou outro método técnico adequado.

4.5. Serão realizados testes de integração para garantir a interoperabilidade e o correto funcionamento entre os sistemas envolvidos.

4.6. A contratada fornecerá manutenção regular do sistema, englobando correção de falhas, atualizações de segurança e de versões, garantindo a estabilidade e o pleno funcionamento do sistema.

4.7. As atualizações serão realizadas de acordo com o cronograma previamente acordado, visando minimizar impactos nos serviços oferecidos pela Autarquia.

4.8. O presente Termo de Referência deve ser interpretado e aplicado em conjunto e de forma complementar aos Termos de Uso Adicionais do WhatsApp Business (WABA).

4.9. A contratada deverá declarar que possui a condição de *Business Solution Provider* ("BSP"), devidamente autorizada pela Meta para realizar a venda de licenças de uso e o fornecimento de acesso, pelo cliente, do WhatsApp Business API ("WABA").

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO, EXECUÇÃO DO OBJETO, LOCAL E HORÁRIO DA ENTREGA E GARANTIA DO OBJETO

5.1. Entende-se desnecessária a exigência de catálogo, ficha técnica e/ou amostra, considerando-se o presente objeto, referente à prestação de serviços de desenvolvimento, implantação e integração de software.

5.2. Não será exigida garantia prévia conforme os artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, devido às características do objeto de entrega imediata, referente à prestação de serviços de software.

5.3. O prazo máximo para entrega do objeto, referente à finalização do desenvolvimento, implantação e integração do software, é de 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da data da de envio da Ordem de Serviço ao CONTRATADO.

5.4. A entrega dos produtos/serviços deverá ser efetuada em dias úteis de expediente na sede do Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto, mediante prévio agendamento, com a apresentação da documentação pertinente ao término das atividades acordadas neste Termo de Referência, situado na Rua General Glicério, 3553, Bairro Centro, no Município de São José do Rio Preto/SP, CEP 15015-400.

5.5. A entrega do serviço de software deverá ser acompanhada pela Coordenadoria Administrativa, com a designação de servidor responsável pelo ato.

5.6. O recebimento do serviço de software será realizado da seguinte forma:

5.6.1. Provisoriamente, após o término das atividades acordadas, para efeito de avaliação preliminar do software entregue.

5.6.2. Definitivamente, em até 20 (vinte) dias após a entrega provisória, após verificação da qualidade e funcionamento do software pela Coordenadoria Administrativa, com a sua aceitação formal.

5.7. No caso de consideradas insatisfatórias as condições do software entregue provisoriamente, será comunicada a situação à CONTRATADA para correções ou ajustes. O prazo decorrido até então será desconsiderado, reiniciando-se nova contagem tão logo a situação seja sanada.

5.7.1. Caso a solução não ocorra no prazo determinado, estará a CONTRATADA incorrendo em atraso na entrega e sujeita à aplicação das sanções previstas no edital e neste Instrumento.

5.8. O recebimento definitivo do serviço de software será realizado após a completa satisfação das seguintes condições:

5.8.1. Conformidade com as especificações técnicas e funcionais descritas neste Termo de Referência e na proposta contratual.

5.8.2. Atendimento aos requisitos e funcionalidades acordados.

5.8.3. Garantia do funcionamento correto do software, conforme acordado.

5.9. Caso o software apresente falhas ou não esteja de acordo com as especificações, será comunicado à CONTRATADA para as devidas correções. A garantia do software será contada a partir da nova data de entrega após as correções.

5.10. A CONTRATADA deverá fornecer manuais de uso e operação do software, quando aplicável, bem como garantir o suporte técnico necessário para solução de eventuais problemas, sem ônus adicional para o Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto.

6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1. Constituem obrigações da CONTRATADA:

6.1.1. Obedecer às especificações constantes neste termo de referência e seus anexos, bem como os demais termos previstos em ulterior Contrato;

6.1.2. Observar a Política de Segurança da Informação e de privacidade da CONTRATANTE, atuando em conformidade com as premissas básicas, princípios e regras que ditam o acesso, o controle e a transmissão da informação na CONTRATANTE.

6.1.3. Observar o Código de Ética e Conduta da Contratante, atuando em conformidade com as premissas estabelecidas no documento;

6.1.4. Responsabilizar-se pela prestação dos serviços, ressaltando que todas as despesas de transporte e outras necessárias ao cumprimento de suas obrigações serão de

responsabilidade da contratada, se for o caso;

6.1.5. Prestar os serviços ou entregar os produtos dentro do prazo estipulado deste termo;

6.1.6. O retardamento na prestação dos serviços ou entrega dos produtos não justificado considerar-se-á como infração contratual;

6.1.7. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contratado, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado;

6.1.8. Efetuar serviços de suporte e orientação para o atendimento de dúvidas e esclarecimentos que possam surgir ao longo de todo o período da prestação do serviço ou entrega do produto à CONTRATANTE;

6.1.9. Manter com a CONTRATANTE relação sempre formal, por escrito, ressalvados os entendimentos verbais motivados pela urgência, que deverão ser de imediato, confirmados por escrito;

6.1.10. Arcar com todos os ônus e encargos decorrentes da execução do objeto do contrato, compreendidas todas as despesas incidentes direta ou indiretamente no custo, inclusive os previdenciários e fiscais, tais como impostos ou taxas, custos de deslocamento e entrega necessários à prestação dos serviços objeto deste Termo;

6.1.11. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Termo de Referência.

6.1.12. Manter, durante toda a execução do contrato, o sigilo de informações e o resguardo de informações e dados de que tenha conhecimento por força da contratação, observando-se impreterivelmente todas as obrigações e exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei 13.709/18), sob pena de responsabilizar-se civil e criminalmente.

6.1.13. Dar conhecimento imediato e formal, ao CONTRATANTE de todas as dificuldades e problemas detectados em todas as fases do projeto que possam impactar na implantação e/ou manutenção/supervisão do serviço prestado ou do produto contratado.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1. Constituem obrigações da CONTRATANTE:

7.1.1. Exercer a fiscalização da execução dos serviços contratados, verificando o andamento e a qualidade do desenvolvimento, implantação e integração do software;

7.1.2. Tomar todas as providências necessárias para garantir o fiel cumprimento do disposto neste termo de referência no que se refere aos serviços contratados;

7.1.3. Efetuar o pagamento devido à CONTRATADA, na forma e prazos estabelecidos neste Termo, conforme a conclusão e aceitação dos serviços prestados de desenvolvimento, implantação e integração do software;

7.1.4. Facilitar, por todos os meios necessários, o cumprimento da execução dos serviços pela CONTRATADA, fornecendo acesso adequado às informações e promovendo um bom entendimento entre seus funcionários e os profissionais designados pela contratada, em conformidade com as obrigações pré-estabelecidas;

7.1.5. Comunicar por escrito à CONTRATADA qualquer irregularidade ou não conformidade encontrada nos serviços prestados, de forma a permitir que a CONTRATADA tome as medidas corretivas necessárias;

7.1.6. Comunicar por escrito à CONTRATADA qualquer atualização e/ou alteração no escopo dos serviços contratados de desenvolvimento, implantação e integração do software;

7.1.7. Analisar a documentação fiscal fornecida pela CONTRATADA, verificando se está destinada à Instituição e se as especificações correspondem às acordadas neste termo de referência, referentes aos serviços prestados;

7.1.8. Comunicar por escrito à CONTRATADA caso não receba o software ou identifique razões que não o adequem aos termos acordados, detalhando os motivos da não conformidade;

7.1.9. À CONTRATANTE é reservado o direito de, sem restringir sua responsabilidade, realizar fiscalização ampla e completa sobre a execução dos serviços contratados de desenvolvimento, implantação e integração do software;

7.1.10. O recebimento provisório do software deste Termo será realizado para posterior verificação da conformidade com as especificações técnicas e funcionais acordadas, avaliando sua adequação ao objeto licitado.

8. DA FISCALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

8.1. A supervisão e fiscalização da execução do contrato serão realizadas por um representante da RIOPRETOPREV, designado pelo Diretor Superintendente da autarquia, o qual será responsável por atestar a entrega e cumprimento dos serviços prestados, além de resolver eventuais dúvidas que possam surgir durante a execução do contrato, mantendo a Diretoria informada.

8.2. O representante da fiscalização atuará em nome da RIOPRETOPREV para assegurar o fiel cumprimento do contrato, tendo as seguintes atribuições:

8.2.1. Certificar as etapas de execução dos serviços, incluindo a conclusão e instalação do software, após verificar o devido cumprimento do objeto contratado;

8.2.2. Transmitir, por escrito, suas diretrizes e instruções à CONTRATADA, exceto em

situações de urgência ou emergência, nas quais a fiscalização poderá emitir instruções verbais, sendo que a CONTRATADA poderá solicitar a confirmação escrita posterior dessas instruções;

8.3. Decisões ou providências que excedam a autoridade do representante da fiscalização devem ser encaminhadas a seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas necessárias. A omissão, mesmo que eventual, da fiscalização da RIOPRETOPREV no desempenho de suas atribuições não eximirá a CONTRATADA da responsabilidade pela completa execução dos serviços contratados.

9. VIGÊNCIA DO CONTRATO E REAJUSTAMENTO

9.1. O prazo de vigência estimado do contrato deverá contemplar o período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por iguais períodos até o limite permitido na legislação vigente (10 anos), desde que concordem as partes através de aditamento contratual.

9.2. Após decorridos 12 (doze) meses de vigência poderá haver reajuste no valor contratado, considerando para esse caso o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) apurado no período e divulgado pelo IBGE.

9.3. A concessão do reajustamento somente será apreciada com a apresentação de requerimento devidamente circunstanciado pela Contratada.

10. DO PAGAMENTO E DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. O contratado apresentará mensalmente a Autarquia a Nota Fiscal referente à execução e ao fornecimento efetuado, a qual será paga à vista em até 10 (dez) dias após o recebimento definitivo e devidamente atestado e aprovado pela RIOPRETOPREV.

10.2. O pagamento efetivo será calculado e faturado mensalmente, com base na quantidade real de unidades consumidas no período, multiplicada pelo preço unitário previamente acordado para cada item.

10.3. Para a Nota Fiscal Eletrônica de Serviço deverá ser observado o disposto na Instrução Normativa RFB nº 2.145, de 26 de junho de 2023, que estabelece a obrigatoriedade de os Municípios reterem o referido imposto nos pagamentos a pessoas jurídicas pelo fornecimento de bens ou prestação de serviços em geral, ficando isentas as empresas optantes pelos SIMPLES NACIONAL E MEI, devendo, nesse caso, a nota fiscal indicar essa qualidade.

10.4. A fonte de recursos que comportará a realização das despesas decorrentes da contratação:

- Ação: 2059 - Manutenção RPPS
- Fonte: 04 RECURSOS PRÓPRIOS DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA
- Dotação: Dotação: 04 01 04 122 0018 2 059 339040 04 602000 Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – PJ

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. Conforme pesquisa de mercado informal realizada pela equipe técnica da Autarquia, estima-se que o valor da aquisição do sistema/plataforma seja inferior ao limite estabelecido no inc. II do art. 75 da Lei 14.133/2021, com a redação dada pelo Decreto Federal nº 11.871, DE 29 DE DEZEMBRO DE 2023, ou seja, estima-se em até R\$ **15.346,96 (quinze mil, trezentos e quarenta e seis reais e noventa e seis centavos)**. Esta estimativa servirá de base para a escolha da modalidade de contratação de acordo com a legislação pertinente.

12. DA NÃO UTILIZAÇÃO DO PROCEDIMENTO DE DISPUTA ELETRÔNICA

12.1 Tendo em vista que a referida contratação é considerada de pequeno valor e sem complexidade, e que a dispensa na forma não eletrônica garante maior acesso ao mercado fornecedor e vislumbrando-se, ainda, a urgência na aquisição e o interesse público, além de restar resguardada a garantia de participação de quaisquer interessados e seleção da proposta mais vantajosa por meio de divulgação oficial e prazo hábil para apresentação de propostas adicionais, deixou de ser adotado o procedimento com sistema disputa eletrônica, passando-se a utilizar a regra permissiva do artigo 25, §§ 1º e 2º, do DECRETO MUNICIPAL Nº 19.414, DE 17 DE MARÇO DE 2023 (Regulamentação Geral da NLLC no âmbito municipal).

São José do Rio Preto, 15 de setembro de 2025.

(Assinatura digital)

Miguel Elias Daffara
Diretor-Superintendente

(Assinatura digital)

Ludmila Andrade Sernagiotto de Souza
Coordenadora Administrativa

(Assinatura digital)

Fabiano Hernandes de Assis
Gerência de Gestão de Cadastro e Sistema de informação