

TERMO DE REFERÊNCIA – TR

PROCESSO AUDESP Nº 09 – PREGÃO ELETRÔNICO 02/2026
LEI Nº 14133/2021, Art. 28, I (Pregão)

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE COMUNICAÇÃO COM FORNECIMENTO DE PLATAFORMA OMNICHANNEL E API OFICIAL E MENSAGERIA DO WHATSAPP BUSINESS

1. DO OBJETO

Constitui objeto da presente licitação a contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução tecnológica de atendimento Omnichannel, compreendendo a licença de uso de plataforma de gerenciamento multicanais (WhatsApp Business API Oficial, Telegram, Instagram, Facebook e Webchat), dotada de motor de Inteligência Artificial Generativa com franquia mensal inclusa de 10.000.000 (dez milhões) de tokens e disponibilização de, no mínimo, 03 (três) Agentes de IA distintos. A solução abrange os serviços de ativação/migração de número WhatsApp Business, suporte para obtenção do selo de verificação, mensageria (serviço, marketing, utilidade e autenticação), integração via API com sistemas da RIOPRETOPREV, curadoria contínua de IA, treinamento e suporte técnico especializado, com duração estimada da contratação de 36 meses.

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

A contratação fundamenta-se no art. 28, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, que prevê que o pregão deve ser adotado sempre que o objeto possuir padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado, assegurando os princípios da legalidade, eficiência, transparência e economicidade, e assegurando que o procedimento atenda ao interesse público, sem prejuízo da seleção de fornecedor tecnicamente habilitado. A presente contratação tem por fundamento, ainda, além do instrumento contratual, o Estudo Técnico Preliminar (ETP) elaborado na forma do art. 18, § 1º, da Lei nº 14.133/2021, parte integrante deste processo, no qual se demonstram a necessidade da contratação, o levantamento das soluções disponíveis no mercado, a justificativa da solução escolhida e a estimativa das quantidades, em atendimento ao art. 6º, XXIII, “b”, da mesma Lei.

3. JUSTIFICATIVA

A contratação de uma solução tecnológica *Omnichannel* integrada à API Oficial do WhatsApp Business representa um marco estratégico na modernização da RIOPRETOPREV. Esta escolha fundamenta-se na necessidade de alinhar a administração previdenciária à realidade do cidadão brasileiro, que utiliza o WhatsApp como principal ferramenta de interação social e comercial. Ao adotar uma plataforma multicanal que abrange Instagram, Facebook e Webchat, a Autarquia não apenas amplia sua acessibilidade, mas estabelece um canal de comunicação robusto e seguro, em estrita conformidade com as políticas da Meta e os preceitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), eliminando os riscos de bloqueio e vulnerabilidades inerentes a soluções não oficiais.

A implementação da Inteligência Artificial para automação de fluxos permite que a RIOPRETOPREV opere em uma escala sem precedentes. Através do *Chatbot*, torna-se possível o

envio programado e personalizado de avisos de cadastramento, holerites e informativos de utilidade pública para milhares de segurados simultaneamente. Essa capacidade de automação, aliada à integração direta com os sistemas de gestão da Autarquia via API, otimiza processos internos e reduz drasticamente a sobrecarga dos canais telefônicos e presenciais. Essa transição digital converge com o histórico de eficiência da instituição, que já obteve economia superior a um milhão de impressões com a digitalização de processos, reforçando o compromisso com a sustentabilidade e a redução de custos operacionais.

Além da excelência no atendimento, a ferramenta é indispensável para o cumprimento das determinações dos órgãos de controle, notadamente o Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (TCESP). Com o suporte técnico e a centralização do histórico de atendimento em nuvem, a RIOPRETOPREV garante a continuidade do serviço público e fortalece a relação de confiança com seus beneficiários, oferecendo uma resposta ágil e segura às demandas da previdência municipal.

4. OBJETO/QUANTIDADE A SER CONTRATADA FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Conforme objeto descrito no item 1 deste Termo de Referência, a contratação compreenderá os seguintes quantitativos:

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	EST. CONSUMO MENSAL	EST. CONSUMO – 12 MESES	EST. CONSUMO – 36 MESES
Lote Único	1	Implantação, Setup, Integração e Importação de informações (Serviço Único): Ativação e configuração técnica da plataforma, desenvolvimento inicial dos fluxos de IA, integração via API com sistemas da RIOPRETOPREV e treinamento de pessoal.	Unidade	1 (único)	1 (único)	1 (único)
	2	Licenciamento/Assinatura de Plataforma Omnichannel com IA: Licença Mensal de uso de software (SaaS) multicanal (WhatsApp Business API Oficial, Telegram, Instagram Direct, Facebook Messenger e Webchat), integrando motor de Inteligência Artificial com franquia mensal inclusa de 10 milhões de tokens (abrangendo entrada e saída de dados). O serviço compreende a curadoria técnica contínua dos modelos, suporte especializado em	Unidade	1/mês	12	36

	horário comercial, hospedagem em nuvem de alta disponibilidade e licença para 20 atendentes simultâneos, com suporte a transição IA-Humano e possibilidade de expansão por aditamento.				
3	Ativação/Migração de Número Telefônico com acesso à conta WhatsApp Business API (WABA) e suporte a obtenção do Selo de Verificação.	Unidade	1 (único)	1 (único)	1 (único)
4	Mensagens de Serviço (Conversas Receptivas): Sessões de conversa iniciadas pelo usuário, com duração de 24h.	Unidade	3.000/mês	36.000/ano	108.000
5	Mensagens de Marketing (Informativos/Ativas): Sessões iniciadas pela RIOPRETOPREV por meio de templates pré-aprovados para fins de divulgação.	Unidade	1.500/mês	18.000/ano	54.000
6	Mensagens de Utilidade (Notificações/Avisos): Sessões ativas para envio de notificações transacionais, como holerites, avisos de cadastramento e prazos.	Unidade	1.500/mês	18.000/ano	54.000
7	Mensagens de Autenticação (Códigos OTP): Sessões ativas para envio de códigos de verificação de identidade (One-Time Password).	Unidade	1.500/mês	18.000/ano	54.000

4.1. A contratação/aquisição será em **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 (período de 12 meses). Considerando que os serviços ora licitados compõem solução técnica orgânica, de execução concatenada e dependente de compatibilidade intrínseca entre suas etapas, a segregação em itens autônomos comprometeria a integridade funcional do objeto, com elevado potencial de incompatibilidade técnica, lacunas de responsabilidade, dificuldades de integração e risco de frustração do resultado pretendido, conforme adiante demonstrado neste Termo. Em razão disso, a opção por lote único revela-se medida de racionalidade administrativa, eficiência gerencial, segurança contratual e preservação da eficiência, do

interesse público e da economicidade global da contratação, não havendo ofensa ao princípio do parcelamento, uma vez que sua incidência pressupõe viabilidade técnica e econômica que, no caso concreto, não se verifica.

4.2. O critério de julgamento adotado será o **MENOR PREÇO GLOBAL** para a totalidade estimada dos serviços elencados neste Termo (**PARA FINS DE CADASTRO EM SISTEMA: ITENS/LOTE ÚNICO ESTIMATIVA DE UTILIZAÇÃO PELO PERÍODO DE 12 MESES¹**), 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.

4.3. A contratação dos serviços descritos neste termo **dar-se-á por preço unitário, com base na utilização efetiva de cada item no período de 12 meses**. O valor total estimado servirá unicamente para fins de previsão de consumo durante o período do contrato (preço a cada 12 meses, com vigência total de 36 meses), sem, contudo, configurar obrigação de pagamento por esse montante.

4.4. O pagamento efetivo será calculado e faturado mensalmente, com base na quantidade real de unidades consumidas no período de um mês, 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.

4.5. 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.

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO E ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS DA PLATAFORMA OMNICHANNEL

5.1. PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO OMNICHANNEL

Integração Multicanal: A solução deverá ser um sistema centralizado que integre, de forma nativa e simultânea, os canais WhatsApp Business API Oficial, Instagram Direct, Facebook Messenger, Telegram e Webchat, proporcionando uma experiência de atendimento contínua e unificada. O operador deverá poder transitar entre os canais sem perda de informações ou contexto do cidadão.

Visão Única e Centralizada (Omnichannel Inbox): A ferramenta deverá disponibilizar uma tela única de atendimento onde o operador da RIOPRETOPREV possa visualizar, gerenciar e responder a todas as interações oriundas de todos os canais integrados, com acesso ao histórico completo de atendimento por qualquer operador autorizado.

Atendimento Híbrido (Bot + Humano): A solução deverá suportar o modelo de atendimento híbrido, no qual o fluxo é iniciado automaticamente pelo chatbot com Inteligência Artificial e, quando necessário, transferido (transbordo) para um atendente humano, com repasse integral do histórico da conversa, independentemente do canal de origem, sem necessidade de repetição de informações pelo cidadão.

Gestão de Contatos Multicanal: O sistema deverá permitir o acompanhamento do status de entrega e leitura das mensagens, bem como o gerenciamento do histórico cronológico das conversas, garantindo que o identificador único de protocolo seja mantido para o mesmo cidadão em todos os pontos de contato.

Integrações: Os custos de integração e o tráfego de mensagens referentes aos canais Telegram, Instagram, Facebook Messenger e Webchat deverão estar integralmente contemplados no valor fixo do custo Mensal da Plataforma, não

¹ Para fins de apuração do menor preço global para julgamento, será apurado o preço de utilização pelo período de 12 (doze) meses. **Entretanto a duração inicial da contratação será 36 (trinta e seis) meses.**

sendo admitida qualquer cobrança variável por volumetria de mensagens nestes canais específicos, ficando a tarifação variável restrita exclusivamente ao canal WhatsApp Business API.

5.2. MOTOR DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E CHATBOT

Chatbot com IA Generativa e Agentes Especializados: A plataforma deverá possuir motor de Inteligência Artificial capaz de interpretar mensagens em linguagem natural (NLU), permitindo a criação de fluxos de autoatendimento receptivos e ativos, 24/7. Deverá ser disponibilizada a criação de, no mínimo, 03 (três) Agentes de IA distintos, permitindo configurações de personas, bases de conhecimento e comportamentos específicos para diferentes áreas de atuação da Autarquia. O quantitativo mínimo de 03 (três) agentes justifica-se pela necessidade de segregação do atendimento entre as áreas funcionais de Aposentadoria/ Pensão, Consignado e Recadastramento, admitida solução funcionalmente equivalente — agentes, fluxos ou perfis de IA — que assegure idêntica segregação de personas e bases de conhecimento, independentemente da nomenclatura adotada pelo fabricante.

Criação e Gestão de Fluxos: A contratada deverá disponibilizar ferramenta visual (no-code ou low-code) para a configuração, edição e atualização dos fluxos conversacionais do chatbot pela própria equipe da RIOPRETOPREV, incluindo menus de opção e inserção de anexos nos formatos de imagens, documentos, áudios, contatos e localização.

Franquia de Processamento (Tokens): O serviço deverá incluir uma franquia mensal mínima de 10.000.000 (dez milhões) de tokens, compartilhada entre os agentes, destinados ao processamento de entrada (input) e geração de saída (output) de dados. Caso a franquia seja integralmente consumida antes do fechamento do ciclo mensal, a CONTRATADA deverá garantir a continuidade da operação do motor de IA, sem interrupção do serviço ao cidadão. Admite-se solução que adote métrica de processamento diversa (caracteres, requisições, interações ou unidade equivalente), desde que a licitante demonstre, na proposta e na Prova de Conceito, capacidade funcional mensal igual ou superior à referida franquia de 10.000.000 de tokens, adotando-se a respectiva unidade para fins de aferição e faturamento, na forma definida no instrumento contratual.

Avisos de Utilidade Pública e Boas-vindas: Deverá ser possível o cadastramento de avisos de utilidade pública exibidos após a mensagem inicial, com data de expiração configurável, bem como mensagens personalizadas de encerramento de sessão.

Curadoria e Aperfeiçoamento Contínuo da IA: A licitante deverá prover serviço de curadoria periódica dos modelos, incluindo o ajuste fino (fine-tuning) e a otimização do consumo de tokens (prompt engineering), visando a eficiência técnica e a atualização da base de conhecimento sem ônus adicional à CONTRATANTE.

Mensagens Pré-definidas (Quick Replies): O sistema deverá permitir o cadastro e uso de respostas padronizadas pelos operadores para agilizar o atendimento humano, além da inserção de mensagem personalizada ao finalizar o atendimento.

5.3. DISPAROS, NOTIFICAÇÕES E MENSAGERIA ATIVA

Notificações Proativas e Disparos em Massa: A plataforma deverá possibilitar o envio de mensagens ativas (HSM – Highly Structured Messages) e notificações proativas através dos canais integrados, nas categorias de Marketing, Utilidade e Autenticação, com suporte a variáveis dinâmicas (nome, matrícula, data, valor etc.), em conformidade com as políticas comerciais da Meta e os mecanismos de opt-in/opt-out da LGPD.

Envio de Holerites e Documentos Digitais: A solução deverá permitir o envio automatizado e individualizado de holerites, contracheques, comprovantes e demais documentos previdenciários em formato digital (PDF ou imagem) diretamente ao segurado via WhatsApp, com rastreabilidade de entrega e leitura, dispensando o envio físico e reduzindo custos operacionais.

Avisos de Recadastramento e Informativos Institucionais: Deverá ser possível o envio programado e personalizado de avisos de recadastramento anual, notificações de prazos e informativos institucionais para grupos segmentados de segurados e beneficiários.

Mensagens Setorizadas: A plataforma deverá permitir a recepção e o encaminhamento de mensagens para canais de comunicação setorial configurados no chatbot, com gestão exclusiva pelo destinatário do setor, possibilitando respostas formais via plataforma.

5.4. GESTÃO DE FILAS, SLA E ATENDIMENTO

Gestão de Filas de Atendimento: O sistema deverá dispor de mecanismo de filas configuráveis por setor, assunto ou canal, com distribuição automática ou manual de atendimentos entre os operadores disponíveis, incluindo definição de capacidade máxima de atendimentos simultâneos por agente.

Controle de SLA e Alertas: A plataforma deverá permitir a configuração de indicadores de SLA com alertas automáticos para atendimentos não respondidos dentro do prazo estabelecido, gerando relatório de solicitações perdidas quando o atendimento não ocorrer no prazo definido.

Transferência com Histórico Completo: O sistema deverá permitir a transferência do atendimento para outro operador ou setor disponível, com repasse integral de todas as interações já realizadas, sem a necessidade de repetição de perguntas de identificação pelo cidadão.

Mensagens Receptivas: Não haverá limites para o número de atendimentos realizados nem para o volume de mensagens trocadas em quaisquer dos canais integrados (WhatsApp, Webchat, Instagram ou Facebook), desde que o contato seja iniciado pelo usuário. O processamento destas mensagens pelo motor de Inteligência Artificial será contabilizado na franquia de tokens estabelecida no item 5.2, mantendo-se a gratuidade de tráfego para mensagens que não requeiram processamento por IA generativa (ex: mensagens em fluxo humano ou mensagens de menu estático).

Picos de Demanda: O aumento expressivo na demanda de atendimentos e tráfego de dados em períodos sazonais não gerará qualquer encargo financeiro adicional à Administração além do valor mensal contratualizado.

5.5. RELATÓRIOS, DASHBOARDS E MÉTRICAS

Dashboard Gerencial em Tempo Real: A plataforma deverá disponibilizar painel de controle (dashboard) com visualização em tempo real dos atendimentos em andamento, filas de espera, operadores ativos, tempos médios de atendimento e demais métricas operacionais.

Relatórios de Atendimento: O sistema deverá gerar relatórios de atendimentos realizados, contendo tempo de atendimento, horário de início e encerramento, operador e setor responsável, com filtros por período (diário, semanal, mensal, trimestral e anual).

Indicador NPS (Net Promoter Score): Deverá ser possível gerar relatório com o indicador NPS dos atendimentos avaliados, com média de notas atribuídas por setor e por operador, subsidiando a identificação de pontos de melhoria no serviço prestado.

Relatório de Disparos Avulsos: O sistema deverá disponibilizar relatório de envios avulsos com filtros por data de início, data de término, setor disparador e contato destinatário.

5.6. INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS DA RIOPRETO PREV

Integração via API REST: A plataforma deverá possuir API REST documentada (preferencialmente no padrão OpenAPI/Swagger) para integração bidirecional com os sistemas de gestão previdenciária, cadastro de segurados e demais sistemas corporativos da RIOPRETO PREV, permitindo consultas e atualizações de dados em tempo real durante o fluxo de atendimento.

Integração com Sistema de Folha e Consignado: A solução deverá integrar-se ao sistema de folha de pagamento e consignações utilizado pela RIOPRETO PREV, possibilitando o envio automático de holerites, a consulta de dados financeiros do segurado e a validação de operações de desconto em folha, em conformidade com as determinações do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (TCE/SP) sobre consignações não obrigatórias.

Webhooks e Notificações de Eventos: A plataforma deverá suportar o envio de webhooks para os sistemas da RIOPRETO PREV, notificando eventos como início e encerramento de atendimento, transferência de fila, envio e recepção de mensagens e atualizações de status.

5.7. VALIDAÇÃO DE IDENTIDADE E ASSINATURA DIGITAL

Validação de Identidade do Segurado: A plataforma deverá suportar mecanismos de validação de identidade durante o fluxo de atendimento, incluindo: (i) autenticação por código OTP (One-Time Password) via WhatsApp;

(ii) validação de dados cadastrais por perguntas de segurança integradas ao sistema da Autarquia; e (iii) captura e envio de documentos digitalizados para verificação.

5.8. GESTÃO DE ACESSOS, PERMISSÕES E SEGURANÇA

Gestão de Usuários e Perfis de Acesso: O sistema deverá permitir o gerenciamento granular das permissões de acesso por usuário individual e por grupos de usuários, com atribuição de perfis diferenciados (administrador, supervisor, operador, leitura, por exemplo) adequados à estrutura organizacional da Autarquia. O permissionamento deverá limitar ou autorizar a leitura, inclusão, alteração e exclusão de registros por funcionalidade e por setor, restringindo o acesso dos usuários ao conjunto de objetos do sistema (telas, transações, áreas de negócio etc.), conforme as permissões atribuídas.

Auditoria e Logs de Acesso: Os sistemas deverão prover recursos de auditoria por meio de logs detalhados, registrando no mínimo: (a) as operações de inclusão, exclusão e alteração; (b) a data, a hora e o usuário responsável; (c) o estado anterior dos dados para possibilitar consulta histórica; e (d) os acessos e tentativas de acesso (login) à plataforma.

Segurança de Dados e LGPD: A CONTRATADA, na qualidade de Operadora de Dados conforme o inciso VII do artigo 5º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), deverá submeter-se integralmente às disposições dessa Lei e às orientações da CONTRATANTE, denominada Controladora de Dados neste contexto, assegurando a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações tratadas.

Integridade e Recuperação de Dados: A plataforma deverá garantir a integridade das informações contra ameaças e falhas, assegurar a recuperação de dados históricos independentemente de mudanças nas estruturas das tabelas ao longo da vigência do contrato, e realizar backups periódicos a cada 24 horas, disponibilizando meios para que a RIOPRETOPREV possa realizar backup próprio quando necessário. A base de dados, bem como as configurações de prompts, bases de conhecimento e personas dos Agentes de IA, são de propriedade da Autarquia, devendo ser integralmente disponibilizada à CONTRATANTE em caso de término ou rescisão contratual.

5.9. INFRAESTRUTURA, DISPONIBILIDADE E SLA TÉCNICO

Modelo SaaS e Acesso Web Seguro: Todos os sistemas deverão operar no modelo SaaS (Software as a Service), com acesso via navegador Web e conexão segura mediante Certificado SSL/TLS válido, suportando o volume de usuários e dados operados simultaneamente pela Autarquia.

Disponibilidade 24x7 e SLA: A CONTRATADA deverá manter o data center e a infraestrutura em disponibilidade contínua 24 horas por dia, 7 dias por semana, com SLA (Service Level Agreement) igual ou superior a 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) aplicável tanto à interface de atendimento quanto à disponibilidade dos modelos de Inteligência Artificial e APIs de integração, e tempo máximo de indisponibilidade não superior a 2 (duas) horas mensais.

Atualizações e Manutenção Preventiva: A CONTRATADA será responsável por manter os sistemas básicos (Sistema Operacional, Servidor de Aplicação e Servidor de Banco de Dados) em constante atualização, especialmente quando falhas de segurança forem reportadas pelos fabricantes ou pela comunidade, bem como por efetuar eventuais upgrades de hardware necessários para garantir estabilidade e confiabilidade da plataforma.

Data Center Próprio ou Terceirizado: A estrutura de data center poderá ser própria ou terceirizada, desde que assegure capacidade suficiente de processamento, tráfego de dados, armazenamento e estabilidade durante toda a vigência contratual, sendo de responsabilidade da CONTRATADA a previsão e o atendimento das necessidades para o funcionamento inicial pleno do sistema.

Correção de Não Conformidades: Durante a vigência contratual, a CONTRATADA será responsável pela correção de falhas, erros, indisponibilidades ou não conformidades identificadas na solução, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, assegurando o restabelecimento e a adequada operação da plataforma. O prazo para correção poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante solicitação escrita e justificada da CONTRATADA, desde que aceita pela CONTRATANTE.

5.10. **CONFIGURAÇÃO, TREINAMENTO E SUPORTE TÉCNICO**

Configuração e Implantação: A configuração da plataforma deverá abranger a migração técnica e administrativa da conta WhatsApp Business atualmente vinculada à plataforma Zenvia, garantindo a portabilidade do número e a continuidade dos serviços, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados do envio da Ordem de Serviço. O referido prazo aplica-se aos atos sob gestão da CONTRATADA, ressalvado o regime de prazos segregados para atos dependentes de aprovação da Meta Platforms previsto na seção de Requisitos da Contratação deste Termo.

Treinamento Inicial: O treinamento inicial para utilização da plataforma pelos operadores da RIOPRETOPREV poderá ser realizado de forma online, com disponibilização de tutoriais em vídeo para acesso irrestrito durante todo o período de contratação.

Suporte Técnico em Horário Comercial: Todo o suporte técnico deverá estar incluído no valor do serviço, sem limitação de chamados, disponibilizado via sistema de tickets, WhatsApp, e-mail e videoconferência, observando os seguintes prazos por nível de criticidade: P1 – Crítico (indisponibilidade total): resposta em 2h, solução em 4h corridas; • P2 – Alto (degradação severa): resposta em 4h, solução em 8h corridas; P3 – Médio (funcionalidade parcial): resposta em 8h; • P4 – Baixo (dúvidas/solicitações): resposta em 24hs.

Integridade e Recuperação de Dados: Ao término ou rescisão do contrato, a CONTRATADA deverá realizar a entrega total da base de dados em formato estruturado (JSON, CSV ou SQL), incluindo logs de atendimento e cadastro de clientes, sem custos adicionais, em até 10 dias úteis.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS DO WHATSAPP BUSINESS API OFICIAL (WABA)

A contratação tem por objeto a prestação de serviços técnicos de comunicação por meio da API Oficial do WhatsApp Business, via provedor oficial (Business Solution Provider – BSP), visando à integração com os sistemas de back-end da RIOPRETOPREV para otimização do atendimento ao público, envio de mensagens em escala e automação de processos. A solução complementa a plataforma Omnichannel e abrange os seguintes serviços:

5.11. **ATIVACÃO, MIGRAÇÃO E MANUTENÇÃO DA CONTA WABA**

Ativação/Migração de Número: A CONTRATADA será responsável por todos os trâmites junto aos provedores para a ativação ou migração de número telefônico (fixo ou móvel) fornecido pela RIOPRETOPREV, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a emissão da Ordem de Serviço. (Atualmente, o número oficial da RIOPRETOPREV no Whatsapp está na plataforma ZENVIA). O prazo de 10 (dez) dias úteis refere-se aos atos sob gestão da CONTRATADA, observado o regime de prazos segregados e de suspensão de contagem para atos dependentes de aprovação da Meta Platforms previsto na seção de Requisitos da Contratação deste Termo.

Criação e Adequação da WABA: Será criada, adequada ou migrada uma única conta WhatsApp Business API (WhatsApp Business Account – WABA) em nome e de propriedade da RIOPRETOPREV, seguindo todas as políticas oficiais do WhatsApp Business. A CONTRATADA mediará o registro, a validação e a aprovação da conta junto aos provedores, garantindo a correta configuração da conta comercial da Autarquia.

Requisitos da Conta: A conta deverá permitir acesso à API do WhatsApp Business ou a APIs de provedores autorizados (BSPs) para envio e recebimento de mensagens em todos os formatos suportados (texto, imagens, arquivos, localização, áudios, vídeos, links e contatos), com acesso garantido 24 horas por dia, 7 dias por semana. Deverá ser possível o envio de mensagens ativas e receptivas, com integração a sistemas corporativos como CRM e plataformas omnichannel.

Gestão de Templates (HSM) e Estatísticas: A plataforma deverá disponibilizar ferramentas 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 e documentação completa da API.

5.12. **TIPOS DE CONVERSAS E TARIFICAÇÃO**

O serviço 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, sendo a cobrança mensal.

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

5.13. CONFORMIDADE COM AS POLÍTICAS DA META E SELO DE VERIFICAÇÃO

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

Cumprimento das diretrizes para nomes de exibição e verificação da empresa, com suporte ao processo de obtenção e manutenção do Selo de Verificação (marca azul), essencial para a credibilidade institucional da Autarquia.

Vedação ao uso de ferramentas de terceiros não autorizadas pela Meta, prevenindo riscos de segurança, bloqueio de conta e violação de políticas.

A obrigação de prestar suporte para realização de todos os procedimentos técnicos e burocráticos para a solicitação do Selo de verificação, ficando a efetiva concessão sujeita aos critérios de notabilidade e aprovação da Meta (Facebook/WhatsApp).

Garantia de adesão formal e explícita do usuário para o recebimento de mensagens (opt-in), em conformidade com a LGPD e com as políticas oficiais do WhatsApp Business, com registro rastreável do consentimento.

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

6.1. Modelo de Execução do Objeto: a execução do objeto observará as seguintes etapas e condições, em atendimento ao art. 6º, XXIII, “e”, da Lei nº 14.133/2021: (i) emissão da Ordem de Serviço pela CONTRATANTE, marco inicial dos prazos; (ii) implantação, configuração, integração via API e ativação/migração da conta WABA (Itens 1 e 3), no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis; (iii) recebimento provisório, para conferência da conformidade com as especificações deste Termo; (iv) recebimento definitivo, mediante ateste formal da fiscalização, condição para o faturamento dos Itens 1 e 3; (v) operação continuada da plataforma e da mensageria em regime 24x7, com aferição mensal do consumo (Itens 2 e 4 a 7); e (vi) encerramento contratual, com devolução integral da base de dados em formato estruturado no prazo de 10 (dez) dias úteis. Os prazos, níveis de serviço (SLA) e demais condições de execução detalham-se nos subitens deste Termo e no Item 5 (Descrição da Solução).

6.2. Entende-se desnecessária a exigência de catálogo, ficha técnica e/ou amostra, considerando-se o presente objeto.

6.3. A habilitação será verificada por meio da apresentação da documentação constante abaixo:

6.3.1. Habilitação Jurídica:

6.3.1.1. No caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

6.3.1.2. Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio: www.portaldoempreendedor.gov.br;

6.3.1.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

6.3.1.4. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro

onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

6.3.1.5. 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;

6.3.1.6. Decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

6.3.1.7. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

6.3.2. Regularidade Fiscal, Social e Trabalhista:

6.3.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

6.3.2.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, inclusive quanto à Seguridade Social, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora Geral da Fazenda Nacional.

6.3.2.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

6.3.2.4. 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;

6.3.2.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

6.3.2.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e/ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

6.3.2.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais ou municipais relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

6.3.3. Habilitação Técnica:

6.3.3.1. Para fins de comprovação de qualificação técnica, a licitante deverá apresentar, sob pena de inabilitação, **no mínimo 03 (três) atestados de capacidade técnica**, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

6.3.3.2. Os atestados deverão comprovar a execução de serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, sendo exigida, para tanto, a comprovação de experiência prévia no fornecimento de plataforma Omnichannel com integração à WhatsApp Business API Oficial, de modo a demonstrar que a licitante gerencia ou gerenciou contrato de complexidade equivalente à ora pretendida, evidenciando capacidade técnica e operacional para a plena execução do objeto licitado.

6.3.3.2.1. A Administração reserva-se o direito de realizar diligências para verificar a autenticidade e a veracidade das informações constantes nos atestados apresentados, podendo solicitar, se necessário, os contratos que deram origem aos documentos ou notas fiscais correspondentes.

6.3.3.3. 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”).

6.3.3.4. Da Prova de Conceito (PoC)

6.3.3.4.1. A realização de Prova de Conceito (PoC) é condição indispensável para a validação técnica da proposta e aceitação do objeto.

6.3.3.4.2. Será convocada para a realização da Prova de Conceito a licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar na fase de disputa de preços e que tenha atendido aos requisitos de habilitação documental.

6.3.3.4.3. A Prova de Conceito tem por objetivo demonstrar, na prática, que a solução ofertada atende às especificações funcionais e requisitos técnicos descritos no Item 5 (Descrição da Solução) deste Termo de Referência.

6.3.3.4.4. Critério de Aprovação: Para ser considerada aprovada, a solução apresentada deverá demonstrar aderência e funcionamento pleno de, no mínimo, 90% (noventa por cento) das funcionalidades e requisitos estabelecidos no Item 5 (conforme roteiro de teste de prova de conceito – anexo I).

6.3.3.4.5. O procedimento de avaliação obedecerá às seguintes regras:

6.3.3.4.5.1. A licitante terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da convocação, para preparar o ambiente de demonstração;

6.3.3.4.5.2. A PoC poderá ser realizada de forma remota (via videoconferência) ou presencial, conforme determinação da equipe técnica da RIOPRETOPREV;

6.3.3.4.5.3. A RIOPRETOPREV reserva-se o direito de realizar o registro fonográfico e/ou videográfico da Prova de Conceito, servindo a gravação unicamente como subsídio para a avaliação técnica, conferência de requisitos e instrução da Ata Circunstanciada do certame.

6.3.3.4.5.4. A ocorrência de eventuais falhas técnicas de infraestrutura, conectividade ou equipamentos de responsabilidade da Administração que impossibilitem a execução ou conclusão da demonstração remota, a sessão será suspensa e nova data será agendada, sem prejuízo à licitante

6.3.3.4.5.5. Será lavrada Ata Circunstanciada pela equipe técnica responsável, registrando cada item verificado e o percentual final de aderência atingido.

6.3.3.4.6. Caso a licitante não atinja o **percentual mínimo de 90% de aderência ou a solução apresente falhas impeditivas**, a empresa será DESCLASSIFICADA, sendo convocada a licitante remanescente, respeitada a ordem de classificação, em até 03 (três) dias úteis após a desclassificação, para a realização de nova prova, observando-se os mesmos prazos e condições previstos para a primeira convocação.

6.4. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, devido as características do objeto.

6.5. Para a implantação e ativação inicial dos serviços (Itens 1 e 3), os prazos segregam-se conforme a natureza da obrigação: (a) atos sob gestão da CONTRATADA — configuração técnica da plataforma, desenvolvimento inicial dos fluxos, integração via API e protocolização, junto à Meta Platforms e/ou BSP, de todas as solicitações de ativação/migração do número, criação da WABA e auxílio a solicitação do Selo de Verificação: prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da Ordem de Serviço; (b) atos dependentes de aprovação da Meta Platforms — efetiva ativação/migração do número, homologação da WABA e concessão do Selo: obrigação de meio, sujeita aos prazos e critérios da própria Meta.

6.6. O prazo relativo aos atos da alínea “b” terá sua contagem suspensa enquanto pendente exclusivamente de manifestação ou aprovação da Meta Platforms, desde que a CONTRATADA comprove documentalmente: (i) a tempestiva solicitação no prazo da alínea “a”; e (ii) o

acompanhamento ativo e a resposta às exigências da Meta em até 2 (dois) dias úteis de cada solicitação.

6.7. Não se imputará à CONTRATADO atraso decorrente exclusivamente de ato ou omissão da Meta Platforms. Decorridos 60 (sessenta) dias corridos da Ordem de Serviço sem a conclusão dos atos da alínea “b” por causa não imputável à CONTRATADA, faculta-se à CONTRATANTE a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes ou a prorrogação consensual do prazo.

6.8. A concessão do Selo de Verificação constitui obrigação de meio, sujeita aos critérios de notabilidade e aprovação da Meta Platforms, não configurando inadimplemento da CONTRATADA a eventual recusa fundada em critérios da própria plataforma.

6.9. Caso não seja possível a entrega na data assinalada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 03 (três) dias úteis de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

6.10. O local de entrega não se aplica para esta aquisição.

6.11. O horário para entrega dos produtos não se aplica para esta aquisição.

6.12. A garantia da solução abrange toda a vigência contratual, nos termos das obrigações de SLA e suporte técnico definidas neste TR, sem prejuízo das disposições do Código de Defesa do Consumidor.

7. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei n. 14.133/21, 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 (e-mail, etc) para esse fim.

7.4. A Administração 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, a Administração 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. Fiscalização

7.6.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei n. 14.133, de 2021, art. 117, caput).

7.7. Fiscalização Técnica

7.7.1. 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.

7.7.2. 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 falhas ou dos defeitos observados (Lei n. 14.133, de 2021, art. 117, §1).

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

7.7.4. 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.

7.7.5. 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.

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

7.8. Fiscalização Administrativa

7.8.1. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.8.2. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

7.9. Gestor do Contrato

7.9.1. O gestor do contrato coordena 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.

7.9.2. 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 àqueles que ultrapassarem a sua competência.

7.9.3. 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.

7.9.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnicos, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.9.5. 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 n. 14.133/21, ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.9.6. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.9.7. 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. JUSTIFICATIVA PARA O NÃO PARCELAMENTO DA DEMANDA /OBJETO

8.1. Em observância ao princípio da parcelabilidade como regra nas contratações públicas, buscou-se avaliar a viabilidade da divisão do objeto. No entanto, a contratação por Lote Único é a que melhor atende ao interesse público e à eficiência administrativa para este caso específico. Contudo, a contratação dos serviços em apreço em lote único sem parcelamento é a que melhor atende às necessidades do objeto descrito, considerando que:

8.1.1. Os serviços de implantação, configuração (Setup), integração via API e treinamento (Item 1) estão intrinsecamente vinculados ao software SaaS (Item 2). A fragmentação desses itens entre fornecedores distintos geraria riscos de conflitos de responsabilidade em caso de falhas, além de potencial incompatibilidade técnica entre a ferramenta de IA e a infraestrutura de hospedagem. Além disso, os serviços da plataforma e de mensageria são diretamente correlacionados, sendo que o melhor aproveitamento de todas as funções se dá com o fornecimento dos itens pelo mesmo fornecedor.

8.1.2. Os serviços de mensageria (Itens 4, 5, 6 e 7) dependem da ativação/migração da conta WABA (Item 3) e da integração nativa com a plataforma Omnichannel. O fornecimento desses itens por uma única empresa (Business Solution Provider - BSP) garante a continuidade do fluxo de dados e a estabilidade das sessões de conversa, essenciais para o atendimento 24x7 exigido.

8.1.3. A centralização em um único fornecedor otimiza a curadoria contínua da IA e o suporte técnico unificado, evitando a duplicação de custos de infraestrutura e simplificando a fiscalização contratual pela RIOPRETOPREV.

8.1.4. O parcelamento poderia resultar na contratação de uma plataforma de software de uma empresa e serviços de integração de outra que não possua domínio técnico sobre a arquitetura específica da solução vencedora, inviabilizando a operação e frustrando o objetivo da contratação.

8.2. Considerando que a estrutura da solução exige uma arquitetura tecnológica única e indivisível para garantir a segurança dos dados e o cumprimento da LGPD, a adjudicação por lote único assegura a harmonia técnica necessária entre o licenciamento, a mensageria e o suporte técnico.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Constituem obrigações da CONTRATADA:

9.1.1. Executar os serviços e entregar os produtos em estrita observância às especificações, prazos e cronogramas constantes neste Termo de Referência, seus anexos e no Contrato, não podendo alegar omissão na análise do documento para pleitear acréscimos de preços ou prorrogações.

9.1.2. Cumprir rigorosamente com as obrigações decorrentes da Garantia e Assistência Técnica do objeto, prestando serviços de suporte e orientação para o atendimento de dúvidas e esclarecimentos à CONTRATANTE durante todo o período contratual.

9.1.3. Empregar mão de obra qualificada e profissionais habilitados na execução dos serviços, alocando equipe técnica especializada e os recursos tecnológicos necessários à implantação, integração, operação assistida, suporte e curadoria contínua da solução durante toda a vigência contratual.

9.1.4. Não transferir a responsabilidade da execução para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros, salvo previsão expressa. O retardamento injustificado na prestação dos serviços será considerado infração contratual.

9.1.5. Arcar com todos os ônus, encargos e custos decorrentes da execução do contrato, incluindo, mas não se limitando a: despesas de transporte e deslocamento, taxas, impostos, tarifas, contribuições fiscais e parafiscais, e licenças concedidas pelo poder público.

9.1.6. Responsabilizar-se integralmente por todas as obrigações de natureza trabalhista, previdenciária, securitária e comercial resultantes da execução do Contrato.

9.1.7. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que venham a ser vítimas os seus empregados ou prepostos quando em serviço, ficando claro que a mão de obra utilizada não terá qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

9.1.8. Responsabilizar-se e indenizar por eventuais danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade o fato de haver fiscalização ou acompanhamento por parte da CONTRATANTE.

9.1.9. Manter com a CONTRATANTE relação sempre formal e por escrito, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo imediatamente às medidas técnicas e administrativas determinadas pela fiscalização.

9.1.10. Dar conhecimento imediato e formal à CONTRATANTE sobre qualquer anormalidade, dificuldade ou problema detectado em qualquer fase do projeto que possa impactar a implantação, manutenção ou supervisão do serviço.

9.1.11. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados pessoais de servidores e documentos integrantes dos serviços a serem prestados, garantindo a privacidade das informações da CONTRATANTE.

9.1.12. Observar e cumprir a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE, utilizando procedimentos de segurança no desenvolvimento de software e respeitando as regras de acesso, controle e transmissão de dados.

9.1.13. Atuar em estrita conformidade com o Código de Ética e Conduta da CONTRATANTE.

9.1.14. Manter, durante toda a vigência e execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no momento da contratação.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1. Constituem obrigações da CONTRATANTE:

10.1.1. Exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre a execução do objeto contratado, por meio de servidor especialmente designado pela Autoridade Competente desta Autarquia.

10.1.2. Tomar todas as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, exigindo da CONTRATADA a estrita observância de todos os compromissos assumidos, bem como das Leis, Decretos e Regulamentos vigentes.

10.1.3. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução do objeto, promovendo o bom entendimento e permitindo o acesso de prepostos ou representantes da CONTRATADA, devidamente identificados, às dependências da Autarquia, desde que previamente comunicado e aprovado.

10.1.4. Receber provisoriamente o serviço/produto para verificação minuciosa de sua conformidade com as especificações do Termo de Referência e da proposta, para fins de aceite e recebimento definitivo.

10.1.5. Comunicar por escrito à CONTRATADA o não recebimento do objeto, apontando as razões

da inadequação e solicitando a imediata correção ou troca dos serviços/produtos que não atenderem às especificações.

10.1.6. Notificar a CONTRATADA, formalmente e por escrito, sobre a ocorrência de eventuais irregularidades ou imperfeições constatadas no curso da execução, fixando prazo razoável para a sua regularização.

10.1.7. Comunicar por escrito à CONTRATADA qualquer necessidade de atualização e/ou alteração no escopo do trabalho.

10.1.8. Efetuar o pagamento de acordo com os prazos e condições estabelecidos, mediante a apresentação da respectiva Nota Fiscal, após o devido ateste de conformidade pela fiscalização.

10.1.9. Aplicar as sanções administrativas e contratuais cabíveis quando constatado o descumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA.

11. DO PAGAMENTO E DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. O pagamento será efetuado por ordem bancária em conta corrente da Contratada, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da apresentação da Nota Fiscal/Fatura e das seguintes certidões, devidamente atualizadas, desde que a documentação da empresa esteja devidamente regularizada. Se a fatura/nota fiscal não for apresentada ou a documentação não esteja regularizada, a contagem dar-se-á somente a partir da apresentação de todos os documentos necessários à liquidação:

11.1.1. Comprovação de regularidade com a Fazenda Federal com Certidão Negativa, ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa, de débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

11.1.2. Comprovação de regularidade com a Justiça do Trabalho com Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa;

11.1.3. De regularidade com o FGTS, com Certificado de Regularidade de Situação do FGTS – CRS, emitido pela Caixa Econômica Federal – CEF, comprovando a regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço.

11.2. O faturamento e o pagamento dos serviços prestados observarão a natureza de cada item componente do Lote Único, obedecendo às seguintes diretrizes:

11.2.1. O pagamento referente ao Item 1 (Implantação, Setup e Integração) e ao Item 3 (Ativação/Migração de Número Telefônico e Selo de Verificação) será realizado em parcela única. O faturamento destes itens somente será autorizado após a comprovação do cumprimento integral de todas as etapas de implantação, configuração, ativação e migração previstas nas especificações de cada item, mediante validação e ateste formal (Termo de Recebimento ou equivalente) emitido pela equipe de fiscalização do contrato.

11.2.2. O faturamento e o pagamento dos demais itens ocorrerão com periodicidade mensal, observando as seguintes regras de cálculo:

11.2.2.1. Para o Item 2 (Licenciamento/Assinatura Mensal da Plataforma): O valor a ser faturado mensalmente será fixo, correspondendo ao valor total anual contratado para este item dividido por 12 (doze) meses (proporção de 1/12 avos por mês de licença disponibilizada).

11.2.2.2. Para os Itens 4, 5, 6 e 7 (Sessões de Mensageria Ativa e Receptiva): O valor a ser faturado mensalmente será variável. O pagamento corresponderá estritamente ao quantitativo de efetivo uso (sessões consumidas) apurado pela fiscalização durante o respectivo período de medição mensal, multiplicado pelo valor unitário registrado na proposta da contratada, não havendo

obrigatoriedade por parte da Administração de consumir ou faturar o quantitativo total estimado. O valor unitário de cada um desses itens corresponde à soma da Parcela de Repasse e da Parcela de Serviço discriminadas na proposta, observado, para fins de reajuste e revisão, o disposto na seção “Do Reajuste e da Revisão de Preços” deste Termo.

11.2.2.3. Será efetuado o abatimento proporcional no valor do faturamento mensal (referente ao Item 2 - Licenciamento da Plataforma) nos casos em que for constatada a indisponibilidade do sistema ou falha na prestação dos serviços por culpa exclusiva da CONTRATADA, que ultrapasse o tempo máximo de indisponibilidade tolerado no Acordo de Nível de Serviço (SLA) previsto neste Termo de Referência.

11.2.2.4. O desconto será calculado de forma proporcional (*pro rata temporis*) ao tempo total em que a plataforma permaneceu inoperante ou degradada além do limite de tolerância no respectivo mês de apuração.

11.2.2.5. O cálculo do abatimento considerará o valor da parcela mensal do licenciamento (Item 2) dividido pelo total de horas do mês, multiplicado pelo número de horas (ou fração) de indisponibilidade excedente apurada pela equipe de fiscalização do contrato.

11.2.2.6. O abatimento financeiro na fatura possui natureza compensatória e não exime a CONTRATADA da aplicação das sanções administrativas e multas contratuais cabíveis decorrentes da inexecução parcial do serviço, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021.

11.2.2.7. Não serão computadas como tempo de indisponibilidade para fins de abatimento as paradas programadas para manutenção preventiva, desde que previamente comunicadas e formalmente autorizadas pela RIOPRETOPREV, ocorrendo, preferencialmente, fora do horário de expediente da Autarquia.

11.3. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser preenchida, conforme a Unidade Orçamentária que emitir a Nota de Empenho respectiva, sendo: a) *Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio Preto - RIOPRETOPREV - CNPJ nº 04.841.899/0001-26*

11.4. A contratada fará constar no documento fiscal, além das especificações e quantitativos do objeto, o número da NOTA DE EMPENHO, o NÚMERO DO PROCESSO, e as informações relativas aos seus dados bancários para pagamento do faturamento

11.5. Na hipótese de a Nota Fiscal/Fatura apresentar erros ou dúvidas quanto à exatidão ou documentação, a Contratante poderá pagar apenas as partes não controvertidas no prazo fixado para pagamento;

11.6. Fica ressalvado o direito da Contratada de reapresentar para cobrança as partes controvertidas, devidamente justificada, caso em que a Contratante contará com o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento, para efetuar a análise, ficando o respectivo pagamento a ser efetuado no prazo de 10 (dez) dias.

11.7. Na hipótese de haver irregularidades no cumprimento das obrigações da(s) Contratada(s), a RIOPRETOPREV reterá os créditos a que aquela teria direito, até o limite do valor dos prejuízos causados à Administração, sem prejuízo das penalidades aplicáveis previstas nos art. 162 da Lei nº 14.133 de 01 de abril de 2021.

11.8. Qualquer atraso ocorrido, por parte da Contratada, na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou dos documentos exigidos como condição para pagamento, importará em prorrogação automática do prazo de vencimento da obrigação da Contratante.

11.9. Os eventuais encargos financeiros decorrentes da inobservância, pela contratada, de prazo de pagamento, serão de sua exclusiva responsabilidade.

11.10. A administração não pagará nenhum compromisso que lhe venha a ser cobrado diretamente por terceiros, seja ou não instituições financeiras, à exceção de determinações judiciais, devidamente protocoladas no órgão.

11.11. A administração efetuará retenção, na fonte, dos tributos e contribuições sobre todos os pagamentos à Contratada quando legalmente exigidos.

11.12. Ocorrendo atraso no pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para o atraso, fica convencionado que a taxa de compensação financeira (encargos moratórios) devida, entre a data referenciada e a correspondente ao efetivo adimplemento da obrigação, calculada com a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos Moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim, apurado: $I = i/365$ $I = (6/100)/365$ $I = 0,00016438$

Onde i = taxa percentual anual no valor de 6%.

Dotação Orçamentária:

Ação: 2059 - Manutenção RPPS.

Fonte: 04 Recursos Próprios da Administração Indireta.

Dotação: 04.01.04.122.0018.2.059.339040.04.602000 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação
PJ. Ficha 32.

12. PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

12.1. A vigência inicial prevista será de **36 (trinta e seis) meses**, prorrogáveis por período igual período ou inferior, sucessivas vezes, até o limite de 10 (dez) anos, com amparo na forma do art. 106 c/c art. 107 da Lei n. 14.133/2021 e alterações.

12.2. O contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, podendo ser renovado por igual período de 36 meses ou por período menor, a critério da Administração, conforme limites legais, respeitada a vigência máxima decenal, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes.

12.3. Atestamos que a contratação inicial para o período de 36 (trinta e seis) meses é mais vantajoso economicamente para a administração em razão da contratação plurianual, além de observar critérios técnico-operacionais de forma mais positiva, o que atende ao interesse público.

13. DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

13.1. Formalizado o Contrato Administrativo, a Contratante convocará regularmente o interessado para assinar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo de 10 dias úteis, ficará estabelecido em cláusulas as condições e responsabilidades entre as partes, para

fornecimento do serviço, em conformidade com este instrumento e com a proposta da empresa, sob o crivo da Diretoria Técnica da RIOPRETOPREV.

13.2. O instrumento contratual será elaborado e formalizado pela Diretoria Técnica da RIOPRETOPREV, conforme modelo da mesma.

13.3. Para a fiel execução do serviço, obedecerá ao disposto na Lei n 14.133/2021, e demais dispositivos legais e dispostos nas Instruções Normativas em Vigência Geral.

13.4. A garantia do fornecedor será de forma integral, contra qualquer defeito que venha a apresentar.

13.5. A garantia da solução deverá contemplar a correção de eventuais bugs, falhas sistêmicas, erros de integração ou indisponibilidade da plataforma, no prazo máximo estipulado para atendimento de chamados (SLA), assegurando o pleno funcionamento do software e da mensageria sem quaisquer ônus adicionais à Administração Pública.

14. DO REAJUSTE E DA REVISÃO DOS PREÇOS

14.1. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite de aniversário do contrato, ou seja, após 12 (doze) meses do início de sua vigência.

14.2. Após o interregno de 12 (doze) meses, mediante solicitação da contratada e aprovação da Contratante (a critério do interesse público), os preços contratados poderão ser reajustados pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE, ou outro índice que venha a substituí-lo, aplicável à totalidade dos itens, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

14.3. Independentemente do reajuste anual de que trata o item 14.2, o preço unitário dos Itens 4 a 7 (mensageria) poderá ser objeto de revisão, a qualquer tempo, para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro, sempre que a variação acumulada da tarifa oficial cobrada pela Meta Platforms por categoria de conversa (serviço, marketing, utilidade e autenticação), comprovada documentalmente, superar **10%** (dez por cento), para mais ou para menos, em relação à tabela oficial vigente na data-base da proposta. Variações iguais ou inferiores a esse limite são absorvidas pela parte contratada e não ensejam revisão (ficando ciente do risco do objeto contratual, não cabendo alegar desconhecimento ou discordância).

14.4. Deferida a revisão, o novo preço unitário vigorará a partir da data do deferimento do requerimento e limitar-se-á à exata repercussão da variação comprovada da tarifa da Meta Platforms, vedada qualquer alteração da margem de remuneração da contratada e não constituindo reajuste para fins do interregno anual.

14.5. A revisão de que trata o item 14.3 poderá ser pleiteada tanto pela CONTRATADA, em caso de elevação da tarifa, quanto pela CONTRATANTE, em caso de redução, assegurado, em qualquer hipótese, o contraditório e a comprovação documental da tabela oficial da Meta vigente na data do fato gerador e na data-base da proposta.

15. DO ACRÉSCIMO E SUPRESSÃO

15.1. O art. 124, I, da Lei N° 14.133/21, prescreve exaustivamente as situações em que se tornam possíveis as alterações unilaterais pela Administração, que irão ocorrer quando houver modificação do projeto ou das especificações (alteração qualitativa); ou quando for necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição do objeto (alteração quantitativa). Há de se frisar que apenas nessas hipóteses é que poderão ocorrer alterações unilaterais pelo ente público, quando não houver alternativa para a fiel execução do objeto do contrato, cabe ao Poder Público,

dentro dos limites da lei e de forma vinculada, realizar a alteração unilateral.

15.2. Nesse contexto, os contratos regidos por esta Lei poderão ser alterados, com as devidas justificativas, nos seguintes casos:

I - unilateralmente pela Administração:

- a) quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica a seus objetivos;
- b) quando for necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos por esta Lei.

II - por acordo entre as partes:

- a) quando conveniente a substituição da garantia de execução;
- b) quando necessária a modificação do regime de execução da obra ou do serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;
- c) quando necessária a modificação da forma de pagamento por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado e vedada a antecipação do pagamento em relação ao cronograma financeiro fixado sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço;
- d) para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no contrato.
- e) Se forem decorrentes de falhas de projeto, as alterações de contratos de obras e serviços de engenharia ensejarão apuração de responsabilidade do responsável técnico e adoção das providências necessárias para o ressarcimento dos danos causados à Administração;

15.3. Segundo a Lei nº 14.133/2021, em seu art. 125, tanto as alterações quantitativas como as qualitativas devem estar delimitadas pelos percentuais de até 25% do valor inicial atualizado do contrato, seja para acréscimos ou supressões, que se fizerem nas obras, nos serviços ou nas compras.

15.4. Por fim, outras limitações das alterações unilaterais também se encontram presentes no art. 127 da Lei nº 14.133/21, que abarca as situações em que o contrato não contemple preços unitários para obras ou serviços que necessitem de aditamento. Esses serão fixados por meio da aplicação da relação geral entre os valores da proposta e o do orçamento-base da Administração sobre os preços referenciais ou de mercado vigentes na data do aditamento, respeitados os limites estabelecidos no art. 125 desta mesma lei.

15.5. O Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 137 da Lei nº. 14.133/21, sem prejuízo das sanções aplicáveis.

15.6. Poderá a extinção contratual se dar, de acordo com o art. 138, II, da Lei nº 14.133/21, de forma consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração.

15.7. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

15.8. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 104 da Lei nº. 14.133/21.

16. DA PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES – LGPD

16.1. O Contratante e Contratada devem estar cientes dos direitos, obrigações e penalidades

aplicáveis constantes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Lei 13.709/2018, e obrigam-se a adotar todas as medidas razoáveis para garantir, por si, bem como seu pessoal, colaboradores, empregados e subcontratados que utilizem os Dados Protegidos na extensão autorizada na referida LGPD.

17. DO CARÁTER SIGILOSO DO ORÇAMENTO ESTIMADO

17.1. A Administração opta por atribuir caráter sigiloso ao valor do orçamento estimado para a presente contratação, com fundamento legal no art. 24, caput, da Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo da ampla divulgação do detalhamento dos quantitativos e de todas as demais especificações técnicas necessárias para a elaboração das propostas.

17.2. A adoção do orçamento sigiloso justifica-se pela necessidade de mitigar o chamado "efeito âncora". A experiência demonstra que a divulgação prévia do valor máximo aceitável pela Administração tende a balizar as cotações do mercado, induzindo os licitantes a apresentarem propostas artificiais e coladas ao teto orçamentário, o que desestimula a real competição e inibe a obtenção de economias significativas.

17.3. Considerando a natureza do objeto (solução tecnológica Omnichannel, automação com Inteligência Artificial e pacotes de mensageria), trata-se de um setor maduro onde as empresas possuem flexibilidade de margens e diferentes engenharias de custos (como infraestrutura em nuvem e parcerias comerciais). O sigilo induzirá os fornecedores a formularem seus lances com base estritamente em seus custos operacionais reais para vencer a disputa, maximizando a vantagem econômica para a RIOPRETOPREV.

17.4. Destaca-se que o critério de julgamento desta licitação não será o de "maior desconto", não incidindo, portanto, a vedação prevista no § 1º do art. 24 da Lei nº 14.133/2021.

17.5. Em estrito atendimento ao princípio da transparência, o valor estimado e o seu respectivo detalhamento tornar-se-ão públicos e acessíveis de forma imediata após a fase de lances, possibilitando o controle social e a verificação da exequibilidade da proposta vencedora.

18. DAS CONDIÇÕES GERAIS E FINAIS

18.1. As omissões, dúvidas e casos não previstos no presente Termo de Referência, serão dirimidos aplicando-se as regras da Lei Federal nº 14.133/21, e outros preceitos de direito público, aplicando-se supletivamente os princípios da Teoria Geral dos Contratos e disposições de direito privado.

18.2. Quanto ao tratamento diferenciado às microempresas e empresas de pequeno porte, embora a legislação preveja tratamento favorecido, a não adoção da exclusividade encontra amparo no art. 49, inciso III, da Lei Complementar nº 123/2006, tendo em vista que, no caso concreto, tal medida não se revela vantajosa para a Administração, em razão da necessidade de ampliação da competitividade e da busca da proposta mais vantajosa (possibilidade de melhores preços de grandes empresas pelos mesmos produtos).

18.3. As questões suscitadas que não possam ser dirimidas administrativamente serão processadas e julgadas no foro da Comarca de São José do Rio Preto, com a exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, salvo nos casos previstos no art. 102, I, 'd', da Constituição Federal.

18.4. Qualquer tolerância da Administração Pública quanto a eventuais infrações não implicará renúncia a direitos e não pode ser entendida como aceitação, novação ou precedente.

18.5. A CONTRATADA deverá cumprir e fazer cumprir, todas as diretrizes, normas, regulamentos

impostas por este Termo de Referência.

18.6. As omissões dúvidas e casos não previstos neste instrumento serão resolvidos e decididos aplicando as regras contratuais e a Lei 14.133/21 e suas alterações, e/ou subsidiariamente no disposto acima, caso persista a pendência pelos Técnicos desta unidade.

18.7. O serviço ofertado deverá atender aos dispositivos da Lei nº. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e às demais legislações pertinentes.

São José do Rio Preto, data da assinatura digital.

(Assinatura Digital)

Ludmila Andrade Sernagiotto de Souza
Coordenadora Administrativa

(Assinatura Digital)

Fabiano Hernandez de Assis
Gerente de Cadastros e Sistemas de Informação

(Assinatura Digital)

Miguel Elias Daffara
Diretor-Superintendente

ANEXO I – ROTEIRO DE TESTE DE PROVA DE CONCEITO (POC)

1. OBJETIVO

Este roteiro estabelece os cenários de teste a serem executados durante a Prova de Conceito (PoC), com o objetivo de verificar na prática que a solução ofertada atende às especificações funcionais e técnicas descritas no Item 5 do Termo de Referência. Todas as funcionalidades devem ser demonstradas ao vivo — não serão aceitas apresentações de telas estáticas, simulações pré-gravadas ou documentação em PDF como substituto à demonstração.

2. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

2.1 A avaliação será realizada de forma presencial ou remota (videoconferência), conforme determinação da RIOPRETOPREV, e poderá ser gravada para instrução da Ata Circunstanciada.

2.2 A licitante deverá providenciar, previamente à sessão: ambiente real de demonstração acessível via navegador; ao menos dois números de WhatsApp ativos (um como usuário-cidadão e outro como operador); contas de Instagram, Facebook, Telegram e Webchat conectados; e ferramenta de chamada de API (Postman ou similar) configurada com credencial válida.

2.3 Cada item será avaliado de forma binária: ATENDE (A) — funcionalidade demonstrada ao vivo com sucesso; NÃO ATENDE (N) — funcionalidade ausente, com erro crítico, ou apresentada apenas como evidência estática.

2.4 Cálculo da Nota:

Total de Itens Avaliados	Meta de Aprovação (90%)	Critério de Desclassificação
20 (vinte) itens	Mínimo de 18 itens ATENDIDOS	Falha em 3 ou mais itens → DESCLASSIFICADA

2.5 Será lavrada Ata Circunstanciada pela equipe técnica da RIOPRETOPREV, registrando cada item verificado, a avaliação atribuída e o percentual final de aderência.

3. CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO FUNCIONAL

ID	Cenário de Teste (demonstração ao vivo)	Critério de Aceite	Avaliação
BLOCO 1 – VISÃO OMNICHANNEL E USABILIDADE			
01	Inbox Centralizado com 5 Canais: Enviar mensagens simultâneas via WhatsApp, Instagram Direct, Webchat, Facebook Messenger e Telegram.	O operador visualiza e responde a todas as 5 conversas na mesma tela (Inbox unificada), com acesso via HTTPS.	() A () N
02	Protocolo Único Multicanal: Simular o contato iniciado no Webchat e retomado no WhatsApp pelo mesmo usuário.	O sistema mantém o histórico unificado e o mesmo identificador de protocolo, independentemente do canal.	() A () N
03	3 Agentes de IA com Personas Distintas: Demonstrar o painel com ao menos 3 Agentes configurados (ex.: Aposentadoria, Consignado, Recadastramento), cada um com persona e base de conhecimento próprios. Enviar uma pergunta fora do escopo a um dos agentes.	Ao menos 3 Agentes visíveis e configurados. Pergunta fora do escopo gera redirecionamento ou recusa coerente.	() A () N
BLOCO 2 – INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E AUTOMAÇÃO			

04	Construtor Visual de Fluxos: Criar do zero, durante a sessão, um fluxo com menu, desvio para Agente de IA e opção de transbordo para atendente humano. Publicar e acionar o fluxo.	Fluxo criado sem programação, publicado e funcional na sessão. A IA responde em linguagem natural.	☐ A ☐ N
05	Aviso com Data de Expiração: Configurar um aviso de utilidade pública com expiração para 3 minutos após o teste. Acionar o bot antes e depois do prazo.	Aviso exibido antes do prazo e ausente após a expiração, sem intervenção manual.	☐ A ☐ N
06	Envio de Mídia pelo Bot: Configurar no fluxo o envio de um PDF, uma imagem ou um áudio.	Os 3 tipos de mídia são recebidos corretamente pelo usuário de teste no WhatsApp.	☐ A ☐ N
07	Transbordo Bot → Humano: Após 3 interações com a IA, acionar a opção de atendimento humano.	O operador recebe o chat com todo o histórico pré-carregado, sem solicitar reidentificação ao cidadão.	☐ A ☐ N
08	Respostas Rápidas e Encerramento: O operador usa uma Quick Reply durante o atendimento e encerra a conversa.	Mensagem pré-definida enviada instantaneamente; mensagem personalizada de encerramento enviada ao usuário.	☐ A ☐ N
BLOCO 3 – GESTÃO DE FILAS E ROTEAMENTO			
09	Filas por Setor e Isolamento: Configurar 2 filas distintas (ex.: Aposentadoria e Folha). Encaminhar o atendimento para uma fila e verificar que o operador da outra não o visualiza.	Roteamento correto para o setor; isolamento entre filas comprovado pelas telas dos dois operadores.	☐ A ☐ N
10	Transferência com Histórico: Operador 1 atende por 2 mensagens e transfere para Operador 2 com nota de transferência.	Operador 2 recebe o histórico completo e a nota inserida, sem necessidade de o cidadão repetir informações.	☐ A ☐ N
11	Alerta de SLA: Configurar SLA de 60 segundos. Receber mensagem na fila e não responder. Após o prazo, gerar o relatório de atendimentos perdidos.	Alerta gerado antes de 75 segundos; evento registrado no relatório de perdidos com data, hora e setor.	☐ A ☐ N
BLOCO 4 – MENSAGERIA ATIVA E VALIDAÇÃO DE IDENTIDADE			
12	Criação e Submissão de Template HSM ao Vivo: Criar durante a sessão um template de categoria Utilidade com variáveis dinâmicas (ex.: {{nome}}, {{prazo}}) e submetê-lo à Meta.	Template criado com variáveis; status de submissão visível no painel (Pendente/Em revisão). Não é aceito apresentar apenas templates previamente aprovados.	☐ A ☐ N
13	Disparo de Documento Digital: Enviar PDF simulando holerite para número de WhatsApp de teste com variável {{matricula}} personalizada.	PDF recebido no WhatsApp com dado personalizado; painel exibe status entregue e, após abertura, Lido.	☐ A ☐ N
14	Disparo em Massa com Variáveis: Importar CSV com 5 contatos de teste e disparar template de Aviso de Recadastramento com variáveis mapeadas.	Cada mensagem recebida com dados individualizados do CSV; relatório do disparo com status por destinatário.	☐ A ☐ N
15	Validação OTP — Fluxo Completo: O bot dispara código OTP para o WhatsApp do	Código correto aceita e prossegue o fluxo; código incorreto é rejeitado	☐ A

	usuário. O avaliador digita o código correto e, em seguida, um código incorreto.	com mensagem de erro.	() N
BLOCO 5 – GESTÃO, SEGURANÇA E INTEGRAÇÃO			
16	Perfis de Acesso Granular: Acessar o sistema com perfil Operador e tentar acessar Configurações e Gestão de Usuários.	Menus administrativos bloqueados ou ocultos para o Operador; atendimento e Quick Replies funcionam normalmente.	() A () N
17	Logs de Auditoria: Após os testes, filtrar o painel de auditoria pelo usuário de teste e localizar ao menos 3 eventos (login, envio de mensagem, encerramento de atendimento).	Logs exibem: ação, data/hora e usuário responsável. Filtro por usuário funciona corretamente.	() A () N
18	Dashboard e Relatórios: (a) Visualizar dashboard em tempo real com dados da sessão. (b) Gerar relatório de atendimentos do dia com filtro por setor. (c) Exibir painel NPS.	Dashboard com métricas reais da sessão; relatório gerado com filtros; painel NPS com notas por setor e operador.	() A () N
19	Exportação de Dados: Acionar na plataforma a função de exportação da base de contatos e histórico de atendimentos em JSON, CSV ou SQL.	Exportação iniciada com sucesso e arquivo disponibilizado (ou download iniciado), comprovando a propriedade dos dados pela Autarquia.	() A () N
20	Integração API ao Vivo + Webhook Comprovado: (a) Abrir a documentação Swagger/OpenAPI online. (b) Executar chamada GET ao endpoint de atendimentos via Postman ou Swagger UI, recebendo resposta JSON com dados reais. (c) Configurar webhook para URL pública de teste (ex.: webhook.site), encerrar um atendimento e confirmar o recebimento do payload na URL de destino.	Documentação acessível online; chamada API retorna JSON real (HTTP 200); payload de webhook recebido e visível na URL de destino durante a sessão.	() A () N

4. RESULTADO FINAL

Total de Itens:	20
Itens Atendidos:	_____
Percentual de Aderência:	_____ % (Itens Atendidos ÷ 20 × 100)
Resultado:	() APROVADA — ≥ 18 itens () DESCLASSIFICADA — ≤ 17 itens