

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA RETIFICADO

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO:

1.1. Contratação de serviço de desenvolvimento, customização, implantação, integração, operação assistida e suporte de solução tecnológica, em atendimento às necessidades da Superintendência Municipal de Água e Esgoto – SAE de Catalão - GO.

1.1.1. A contratação envolve todo o desenvolvimento/fornecimento, implantação, integração, operação assistida e suporte de solução tecnológica destinada à modernização da comunicação entre a SAE e a população.

1.1.2. Abrange a disponibilização de ferramenta automatizada de atendimento nos canais oficiais de mensagens, a extração e análise de dados oriundos de redes sociais, a disponibilização de painel de acompanhamento gerencial das informações, e a criação de recurso digital humanizado para interação institucional.

1.2. Da descrição dos itens e suas estimativas:

Item	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade	Valor máximo estimado mensal	Valor máximo estimado total
1	Contratação de serviço de desenvolvimento, customização, implantação, integração, operação assistida e suporte de solução tecnológica, em atendimento às necessidades da SAE.	Meses	12	R\$ 26.666,66	R\$ 319.999,92

1.3. Da descrição do objeto:

1.3.1. A contratação dos serviços de customização de software, para implantação de solução tecnológica composta pelos serviços complementares:

- a) Disponibilização de sistema de atendimento digital integrado, com ChatBot baseado em inteligência para funcionamento nos canais oficiais da SAE de Catalão, incluindo WhatsApp Business API, Instagram Direct (DM), Facebook Messenger e site institucional, assegurando atendimento automatizado, possibilidade de transferência imediata para operador humano, transcrição automática de áudios em texto, chat interno para os usuários, registro centralizado das interações em módulo de CRM e painel para análise gerencial dos atendimentos. Integração nativa a sistemas internos por meio de API's e Webhooks, com compatibilidade direta com a plataforma n8n com uso da API oficial da Meta para integrações com o WhatsApp por meio da plataforma virtual e infraestrutura em nuvem, com até 20 usuários para um número de WhatsApp, uma conta do Instagram e uma conta do Facebook, para até 30.000 (trinta mil) atendimentos (passivos) e 60.000 (sessenta mil) envios de mensagens (ativas) mensais pela api oficial do WhatsApp, com a classificação de **Mensagens de Utilidade** e 15.000 (quinze mil) envios de mensagens (ativas) com a classificação de **Mensagens de Marketing**;
- b) Módulo de extração e mineração de informações provenientes das redes sociais Instagram, Facebook e TikTok, cujos dados deverão alimentar painel analítico desenvolvido preferencialmente em linguagem Python, ou outra de mesa

capacidade técnica, apta a suportar módulos de inteligência artificial e modelos de aprendizado de máquina, destinado à apresentação de indicadores em tempo real, análises comparativas e exportação de relatórios em formatos editáveis;

- c) Desenvolvimento e manutenção de avatar virtual humanizado, compreendendo persona, voz e aparência digital personalizadas, destinado à comunicação institucional da SAE nos canais oficiais.
- d) Incluem-se, aos três serviços descritos acima, o treinamento dos servidores municipais, a transferência de conhecimento, a disponibilização de suporte técnico contínuo em regime ininterrupto e a designação de profissional exclusivo para a fase de implantação, observadas as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e os requisitos de segurança da informação e alta disponibilidade.

1.3.2. Mensagens de Utilidade: Preço estimado por mensagem informativa sem classificação de Marketing pelo site oficial da Meta no endereço é: https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/updates-to-pricing?locale=pt_BR#rate-cards de US\$ 0.0068 por mensagem o que convertido para Reais equivale a aproximadamente R\$ 0,04 por mensagem, considerando US\$ 1,00 igual a R\$ 5,40.

1.3.3. Mensagens de Marketing: Preço estimado por mensagem informativa com classificação de Marketing pelo site Oficial da Meta no endereço é https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/updates-to-pricing?locale=pt_BR#rate-cards de US\$ 0.0625 por mensagem o que convertido para Reais equivale a aproximadamente R\$ 0,34 por mensagem, considerando US\$ 1,00 igual a R\$ 5,40.

1.3.4. Da visão geral do objeto:

1.3.4.1. Disponibilizar ChatBot baseado em inteligência artificial para atendimento oficial nos canais WhatsApp Business API, Instagram Direct (DM), Facebook Messenger e site institucional, assegurando atendimento automatizado, possibilidade de transferência para atendimento humano, transcrição de áudios em texto e registro centralizado das interações em CRM integrado.

1.3.4.2. Garantir a automação de fluxos e integrações nativas por meio de APIs, webhooks e compatibilidade com a plataforma n8n.

1.3.4.3. Fornecer módulo de extração e mineração de dados das redes sociais Instagram, Facebook e TikTok, com painel analítico desenvolvido preferencialmente em linguagem Python, R ou equivalente, apta a suportar inteligência artificial e machine learning, para apresentação de indicadores em tempo real, análises comparativas e exportação de relatórios.

1.3.4.4. Desenvolver e manter avatar virtual humanizado, com persona, voz e aparência digital, destinado à comunicação institucional da SAE nos canais digitais oficiais.

1.3.4.5. Disponibilizar ao menos 01 (um) profissional para acompanhamento das atividades, apoio às equipes municipais e suporte contínuo junto à área de tecnologia da informação.

1.3.4.6. Assegurar conformidade com normas de segurança da informação e com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

1.3.4.7. Incluir a realização de treinamentos periódicos para capacitação dos servidores municipais, garantindo plena utilização das ferramentas contratadas.

1.3.4.8. Prestar consultoria e suporte técnico contínuo, permitindo a evolução das soluções implantadas conforme novas demandas do Município.

1.3.4.9. Possibilitar a implementação de módulos de Inteligência Artificial e a aplicação de modelos de Machine Learning.

1.3.5. Detalhamento do objeto:

1.3.5.1. Módulo de atendimento digital integrado, contemplando ChatBot com inteligência artificial para funcionamento nos canais oficiais da SAE (WhatsApp Business API, Instagram Direct, Facebook Messenger e site institucional), assegurando atendimento automatizado, transcrição de áudios em texto, transferência imediata para operador humano quando necessário, registro das interações em CRM, chat interno para os usuários do módulo e painel de gestão dos atendimentos.

1.3.5.2. Funcionalidades de automação de fluxos e integração nativa a sistemas internos por meio de APIs e webhooks, incluindo compatibilidade com a plataforma n8n, de forma a permitir flexibilidade no gerenciamento de processos e comunicação entre diferentes áreas da Administração Municipal.

1.3.5.3. Módulo de extração e mineração de dados das redes sociais Instagram, Facebook e TikTok, com coleta estruturada das interações e informações públicas relevantes para subsidiar análises institucionais e estratégicas.

1.3.5.4. Painel analítico desenvolvido preferencialmente em linguagem Python, ou equivalente, apto a incorporar módulos de inteligência artificial e machine learning, com apresentação de indicadores em tempo real, análises comparativas e exportação de relatórios em formatos editáveis.

1.3.5.5. Desenvolvimento e manutenção de avatar virtual humanizado, incluindo persona, voz e aparência digital, destinado à comunicação institucional da SAE nos canais digitais oficiais, garantindo atualização evolutiva da persona e adequação às demandas da Administração.

1.3.5.6. Treinamento dos servidores municipais e equipe de TI para utilização plena das soluções contratadas, incluindo manuais e transferência de conhecimento.

1.3.5.7. Serviços de apoio técnico, manutenção corretiva e evolutiva com disponibilização de equipe mínima de 01 (um) profissional para acompanhamento da execução contratual, assegurando atendimento contínuo e suporte em regime ininterrupto.

1.3.5.8. Considerando que a modernização digital no setor público não se resume à entrega de software, mas exige profunda transformação cultural e operacional, a alocação de equipe presencial dos profissionais descritos no subitem anterior, é imprescindível para garantir a efetividade da solução. A solução baseia-se nos seguintes pilares técnico-operacionais:

a) Suporte à Mudança Cultural e Adoção da Ferramenta (Change Management): A experiência administrativa demonstra que a principal causa de insucesso em projetos de digitalização não é a falha tecnológica, mas a resistência ou dificuldade dos usuários em adotar novos processos. A equipe local atuará proativamente no "chão de fábrica" das secretarias, realizando busca ativa de demandas paradas, orientando servidores em suas próprias estações de trabalho e mitigando a barreira tecnológica que o suporte remoto não consegue transpor.

b) Governança Operacional e Celeridade (SLA): Diferente de um suporte técnico passivo (que aguarda abertura de chamados), estes profissionais atuarão como facilitadores de fluxo. Sua função é monitorar o painel de atendimento em tempo real e atuar presencialmente junto aos setores responsáveis quando houver gargalos ou demora nas respostas ao cidadão, garantindo que a ferramenta cumpra seu papel de agilizar o serviço público.

c) Maximização do Retorno do Investimento Público: A presença física assegura que as funcionalidades complexas do sistema (como automações e relatórios de inteligência) sejam efetivamente utilizadas pelos gestores municipais. A equipe local garante a continuidade do conhecimento, evitando que a rotatividade de servidores ou a falta de familiaridade digital subutilize a ferramenta contratada.

Portanto, a exigência não se confunde com terceirização de mão de obra para atividade-fim, mas constitui serviço especializado de sustentação tecnológica e operacional, essencial para assegurar que a solução entregue gere o valor público esperado.

1.3.6. Entrega e Manutenção do Sistema WebApp e Dashboards Gerenciais:

1.3.6.1. Entrega do Sistema de Atendimento Digital e CRM: Implantação de aplicação Web responsiva e painel administrativo para gestão centralizada dos atendimentos, integrando ChatBot com inteligência artificial nos canais WhatsApp Business API, Instagram Direct (DM), Facebook Messenger e site institucional, assegurando registro unificado das interações, automação de fluxos, integração por APIs e webhooks e compatibilidade nativa com a plataforma n8n.

1.3.6.2. Entrega do Módulo de Mineração de Redes Sociais e Painel Analítico: Disponibilização de módulo especializado para extração e mineração de

dados provenientes do Instagram, Facebook e TikTok, integrado a painel analítico desenvolvido preferencialmente em linguagem Python, ou equivalente, com suporte a inteligência artificial e machine learning, possibilitando monitoramento em tempo real, análises comparativas e exportação de relatórios em formatos editáveis.

1.3.6.3. Entrega do Avatar Virtual Humanizado: Desenvolvimento e disponibilização de avatar digital com persona, voz e aparência humanizada, destinado à comunicação institucional da SAE nos canais oficiais, contemplando personalização da identidade visual, atualização evolutiva da persona e suporte para interação integrada aos demais módulos da solução.

1.3.6.4. Manutenção Evolutiva e Corretiva: Prestação de serviços contínuos de manutenção corretiva, evolutiva e preventiva, contemplando atualização de versões, ajustes de performance, inclusão de novas funcionalidades e atendimento a incidentes críticos em tempo de resposta máximo de 4 (quatro) horas, além de disponibilização de suporte em regime ininterrupto.

1.3.6.5. Especificação Técnica do Objeto – Módulos Funcionais:

1.3.6.5.1. Módulo de Atendimento Digital e CRM:

- a) ChatBot com inteligência artificial, integrado de forma nativa aos canais oficiais da SAE (WhatsApp Business API, Instagram Direct, Facebook Messenger e site institucional);
- b) Registro centralizado das interações em módulo de CRM, permitindo histórico unificado dos atendimentos, busca por palavras-chave, classificação por assunto e integração com protocolos internos;
- c) Possibilidade de automação de fluxos conversacionais e transferência imediata para operador humano de forma automática e manual pelo administrador do sistema, garantindo rastreabilidade da comunicação;
- d) Transcrição automática de áudios em texto e suporte a mensagens multimídia (imagens, documentos, vídeos);
- e) Integração nativa por meio de APIs e Webhooks, assegurando compatibilidade com sistemas internos já utilizados pelo Município, inclusive com orquestradores de automação como n8n;
- f) Perfis de acesso e relatórios gerenciais customizáveis, possibilitando monitoramento do desempenho da equipe de atendimento e dos fluxos de Chatbot;
- g) Painel administrativo responsivo para parametrização, acompanhamento em tempo real e exportação de relatórios;
- h) Chat interno entre os usuários da ferramenta, possibilitando a comunicação e o encaminhamento colaborativo de demandas entre equipes e

setores da SAE, de forma segura e registrada respeitando LGPD e com registro de logs de acesso;

- i) O chatbot deve ser disponibilizado como uma ferramenta em formato de WebApp, acessível por meio de navegadores em desktops e notebooks. Além disso, deverá contar com um módulo dedicado para integração com aplicativos móveis, compatível com sistemas Android e iOS, permitindo a utilização em dispositivos móveis, como tablets e smartphones, para facilitar atendimentos móveis por parte dos operadores da ferramenta;
- j) Módulo de Ouvidoria como um dos menus principais para os canais do WhatsApp, Instagram Direct e Facebook Messenger como implementado no site oficial da SAE de Catalão de modo que os registros desta interação pelos canais oficiais sejam armazenados em um banco de dados em nuvem permitindo assim integração dos registros com o canal oficial da SAE por meio de automação própria;
- k) Relatórios de atendimento por equipe ou de cada usuário do sistema como tempo médio de atendimento, objetivos classificados como atendidos ou perdidos e atendimentos concluídos por usuário;
- l) Relatório de Indicadores de atendimento como atendimentos pendentes, novos em um período, concluídos e pendentes com filtros por equipe ou todas as equipes;
- m) Relatório de tempo de espera por dia, duração de atendimento, qual o quantitativo por canal de atendimento, volume diário de atendimento e capacidade de atendimento dentro de um filtro de período específico.

1.3.6.5.2. Módulo de Mensagens em Massa e Campanhas Digitais:

- a) Ferramenta integrada para envio de campanhas de comunicação via WhatsApp Business API, com gestão de listas segmentadas e agendamento de disparos;
- b) Suporte a mensagens personalizadas (texto, imagens, links, arquivos e botões interativos);
- c) Relatórios de entrega, leitura e engajamento, permitindo avaliação de alcance e efetividade;
- d) Registro das campanhas no CRM, vinculando interações de retorno ao histórico do cidadão;
- e) Configuração de fluxos automatizados para campanhas de interesse público, como avisos de saúde, eventos, tributos e emergências;
- f) Módulo de mensagens em massa via API oficial da Meta, nativa da ferramenta, de modo a evitar o consumo de serviços paralelos evitando assim problemas jurídicos ou de bloqueio.
- g) Disparos deverão ser realizados estritamente por meio da API oficial da Meta, assegurando conformidade legal e técnica.

1.3.6.5.3. Módulo de Mineração e Análise de Redes Sociais:

- a) Conectores para extração de dados do Instagram, Facebook e TikTok, respeitando as políticas de uso e privacidade das plataformas;
- b) Normalização, tratamento e armazenamento das informações em base estruturada;
- c) As análises deverão contemplar relatórios de sentimento (Positivo, Negativo, Misto e Neutro) e identificação de temas recorrentes visando apoiar a comunicação institucional e a gestão da imagem pública;
- d) Desenvolvimento de painel analítico preferencialmente em linguagem Python, com possibilidade de inclusão de modelos de IA e Machine Learning;
- e) Visualização de indicadores em tempo real, análises comparativas históricas e filtros dinâmicos por período, engajamento, alcance, sentimento e tendências;
- f) Exportação de relatórios em formatos abertos (XLSX ou CSV) para apoio à gestão e tomada de decisão;
- g) Configuração de alertas e notificações para eventos críticos (picos de menções, aumento de interações negativas, etc).
- h) A coleta respeitará os termos de uso das plataformas e apenas em dados abertos.

1.3.6.5.4. Módulo de Avatar Virtual Humanizado:

- a) Criação de persona digital customizada, com aparência, voz e estilo comunicacional alinhados à identidade institucional da SAE;
- b) Disponibilização de vídeos e interações em múltiplos canais (redes sociais, site institucional, campanhas digitais);
- c) Capacidade de atualização periódica de figurino, cenários e linguagem, garantindo dinamismo e engajamento;
- d) Integração com o sistema de atendimento digital, permitindo mensagens automatizadas e participações em campanhas de conscientização ou avisos oficiais;
- e) Manutenção evolutiva do avatar, assegurando adequação a novas tecnologias de renderização e interação;
- f) Todo o material gerado terá licença de uso institucional irrestrita pela SAE quando vigente o contrato;
- g) A contratada deverá garantir que não haverá uso de material de terceiros sem a devida licença, responsabilizando-se integralmente por eventuais violações de direitos autorais.

1.3.6.5.5. Segurança, Governança e LGPD:

- a) Controle de acesso por perfis, com autenticação segura e registro de auditoria;

- b) Criptografia em trânsito e em repouso, garantindo integridade e confidencialidade;
- c) Mascaramento ou anonimização de dados pessoais sensíveis, conforme aplicável;
- d) Aderência integral à Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e às normas de segurança da informação do setor público.
- e) É vedado o uso de meios não-oficiais de envio de mensagens de modo que os disparos deverão ocorrer exclusivamente pela API oficial da Meta (WhatsApp Business) e as coletas de dados das redes deverão observar as políticas das plataformas considerando apenas dados abertos.

1.3.5.6.6. Treinamento, Documentação e Suporte:

- a) Treinamento inicial e capacitações periódicas para servidores municipais responsáveis pela operação das ferramentas;
- b) Disponibilização de manuais e tutoriais digitais, com transferência de conhecimento formalizada;
- c) Suporte técnico contínuo em regime ininterrupto (24x7), com SLA de resposta de até 4 horas para incidentes críticos;
- d) Disponibilização de profissional exclusivo para acompanhamento da execução contratual e interface direta com a equipe da SAE.

1.4. Os bens desta contratação são caracterizados como comuns.

1.5. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista que:

1.5.1. A contratação de solução tecnológica de atendimento digital integrado (ChatBot), incluindo as etapas de desenvolvimento, customização, implantação, integração, operação assistida e suporte técnico, caracteriza-se como serviço de natureza continuada, nos termos da Lei nº 14.133/2021, uma vez que sua execução não se exaure em um único ato ou entrega pontual, mas demanda prestação contínua e ininterrupta ao longo do tempo.

1.5.2. Destaca-se que, após a implantação da solução, a fase de operação assistida é essencial para garantir o pleno funcionamento do sistema, compreendendo atividades permanentes de monitoramento, ajustes, treinamento do modelo de inteligência artificial, correção de falhas, suporte aos usuários e adequação às demandas dinâmicas dos canais oficiais da Administração (como WhatsApp, Instagram, Facebook e site institucional).

1.5.3. Ademais, trata-se de serviço indispensável à manutenção das atividades administrativas e à continuidade da prestação de serviços públicos digitais à população, sendo necessária sua disponibilidade contínua, com níveis mínimos de desempenho e atualização tecnológica constante, o que reforça sua natureza continuada.

1.5.4. Dessa forma, a contratação se enquadra como serviço contínuo, por envolver a necessidade permanente da Administração, com execução prolongada no tempo e suporte operacional contínuo, garantindo a eficiência, a segurança da informação e a qualidade

do atendimento ao cidadão.

1.5. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.6. O processo será adjudicado pelo **MENOR PREÇO POR ITEM**.

1.7. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual de 2026, conforme consta das informações básicas desse Termo de Referência.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

A contratação de plataforma tecnológica completa, que combine ChatBot inteligente com CRM multicanal, ferramenta oficial de campanhas digitais via WhatsApp Business API, mineração e análise de redes sociais, além de avatar virtual humanizado, é essencial para consolidar dados, fortalecer a comunicação institucional, otimizar recursos e garantir maior aproximação entre a SAE e a sociedade.

Ademais, a solução propiciará ampliação da transparência por meio de dashboards analíticos de redes sociais, redução do tempo de resposta no atendimento ao cidadão e valorização da imagem institucional mediante comunicação digital moderna e humanizada.

Esses serviços são fundamentais para assegurar:

- a) Eficiência Administrativa:** padronização e registro centralizado das interações, redução de inconsistências e agilidade na comunicação oficial.
- b) Inovação Tecnológica:** uso de ferramentas oficiais de comunicação digital (WhatsApp API da Meta, Instagram, Facebook Messenger e WebApp institucional), mineração de dados em redes sociais e criação de avatar humanizado.
- c) Apoio à Tomada de Decisão:** relatórios de engajamento, indicadores de sentimento, dashboards estratégicos e análises comparativas que orientam o planejamento institucional.

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

- a)** Aumento da eficiência administrativa por meio de relatórios e dashboards automatizados;
- b)** Ampliação da transparência na comunicação oficial e na prestação de contas à sociedade;
- c)** Redução do tempo de resposta às demandas da população e no atendimento ao cidadão;
- d)** Melhoria da imagem institucional, com canais modernos e próximos ao cidadão;
- e)** Maior segurança no tratamento de dados sensíveis;
- f)** Apoio efetivo à tomada de decisão estratégica, com informações em tempo real e análises inteligentes.
- g)** Ampliação da transparência por meio de dashboards analíticos de redes sociais;
- h)** Valorização da imagem institucional com comunicação digital moderna e humanizada.

A contratação trará os seguintes impactos positivos:

- a)** Modernização da gestão pública, com digitalização e integração de dados institucionais;

- b) Segurança da informação, assegurada por políticas de backup, criptografia e controle de acessos, em conformidade com a LGPD;
- c) Otimização de recursos públicos, pela redução de inconsistências, retrabalhos e custos indiretos;
- d) Valorização da imagem institucional, com maior transparência, eficiência e credibilidade perante a sociedade e órgãos fiscalizadores.

3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO:

A solução consiste na contratação de empresa especializada para dos serviços descritos neste instrumento.

4. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

4.1. Sustentabilidade: São critérios de sustentabilidade os seguintes requisitos:

I – Eficiência no uso de recursos tecnológicos, adotando soluções que otimizem o consumo de energia, armazenamento e processamento de dados, preferencialmente com uso de infraestrutura em nuvem que possua políticas de eficiência energética e redução de emissão de carbono;

II – Redução de impactos ambientais indiretos, priorizando o uso de sistemas digitais que eliminem ou minimizem a utilização de papel e outros insumos físicos, incentivando a tramitação eletrônica de informações e documentos;

III – Boas práticas de descarte e gestão de resíduos eletrônicos, quando houver fornecimento de equipamentos ou componentes, observando a destinação ambientalmente adequada, nos termos da legislação vigente;

IV – Adoção de práticas de desenvolvimento sustentável de software, com utilização de códigos otimizados, arquitetura eficiente e soluções que reduzam o consumo de recursos computacionais;

V – Promoção da acessibilidade digital e inclusão, garantindo que a solução tecnológica atenda, sempre que possível, a padrões de acessibilidade, ampliando o acesso da população aos serviços públicos digitais;

VI – Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018), assegurando o tratamento adequado dos dados pessoais, evitando riscos sociais e garantindo a segurança da informação.

4.2. Subcontratação:

4.2.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, salvo em situações devidamente justificadas e aprovadas pela contratante e desde que, não se refira à totalidade ou à parcela principal da obrigação, devendo, neste caso, a Empresa atender todas as condições exigidas no contrato e a nota fiscal emitida pela Empresa Contratada, não pela substabelecida.

4.2.2. Eventuais subcontratações restritas a atividades-meio (como serviços de hospedagem em nuvem) deverão observar integralmente os requisitos contratuais, permanecendo a contratada como única responsável pela execução do objeto e emissão da nota fiscal.

4.2.3. A subcontratação depende de autorização prévia do Contratante, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

4.2.4. O Contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

4.2.5. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

4.3. Garantia da contratação:

4.3.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total da contratação.

4.3.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.3.2.1. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.3.2.2. Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

4.3.2.3. A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

4.3.2.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

4.3.2.5. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia

nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

4.3.3. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica indicada pela Contratante, com correção monetária.

4.3.4. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.

4.3.5. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

4.3.6. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

4.3.6.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

4.3.7. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

4.3.7.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas; e

4.3.7.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração ao Contratado.

4.3.8. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

4.3.9. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

4.3.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo

máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada.

4.3.11. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.3.11.1. O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

4.3.11.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

4.3.12. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

4.3.12.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

4.3.12.2. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

4.3.13. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

4.3.14. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

4.3.15. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao Contratado.

4.3.16. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

4.4. Requisitos de Capacitação:

4.4.1. Disponibilidade para realizar treinamentos técnicos aos servidores da CONTRATANTE, especialmente no uso de sistemas e ferramentas implantadas.

4.4.2. A contratada deverá apresentar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, um Plano de Treinamento e Capacitação, a ser aprovado pela equipe de Tecnologia da Informação da SAE de Catalão ou por servidores designados pela Administração, ou quem ela possa indicar para analisar o plano.

4.4.3. O Plano deverá contemplar a capacitação inicial e a estratégia de treinamento continuado, incluindo cronograma, carga horária, materiais didáticos e metodologia adotada.

4.4.4. Profissional Alocado para Capacitação:

4.4.4.1. Como parte do processo de implantação e suporte inicial, a contratada deverá manter profissional técnico presencialmente alocado em Catalão/GO, com dedicação mínima de 40 (quarenta) horas semanais durante o período de implantação e capacitação inicial.

4.4.4.2. A presença técnica local visa garantir a continuidade, eficiência e agilidade no atendimento à Administração, sendo considerada condição essencial para o cumprimento do contrato, dada a natureza operacional e o caráter crítico dos serviços envolvidos.

4.4.4.3. Esse profissional será responsável por:

- a) Atuar como ponto focal da contratada junto à Administração da SAE;
- b) Conduzir treinamentos presenciais e oficinas práticas;
- c) Prestar suporte de primeiro nível, evitando interrupções na fase crítica de implantação;
- d) Acompanhar a curva de aprendizado dos usuários e propor ações de melhoria.

4.4.5. Público-alvo e conteúdo do treinamento:

4.4.5.1. Usuários Finais (servidores da SAE):

- a) Navegação no sistema e acesso aos dashboards;
- b) Uso de filtros para os Dashboards (CRM e Monitoramento);
- c) Geração e exportação de relatórios (Uso e atendimento no CRM e Análise de Sentimentos);
- d) Boas práticas de utilização do sistema.

4.4.5.2. Equipe Técnica (TI e gestores de dados):

- a) Infraestrutura e configuração básica da solução;
- b) Funcionamento das rotinas de atualização e integração de dados;
- c) Diagnóstico de falhas e análise preliminar antes da abertura de chamados;
- d) Procedimentos de segurança da informação e boas práticas de governança de dados;
- e) Evolução do sistema e gestão de novos módulos focados em IA e modelos de ML.

4.4.5.3. Treinamento Continuado: O Plano de Treinamento deverá ser estruturado como um programa de capacitação continuada, contemplando:

- a) Treinamento básico operacional no início da implantação;
- b) Oficinas periódicas de aperfeiçoamento, com no mínimo uma reciclagem a cada semestre ou sempre que houver atualização relevante da solução;
- c) Treinamento complementar em caso de substituição de servidores que utilizem o sistema, sem custo adicional para a Administração.

4.4.5.4. Relatórios de Treinamento: Ao término de cada treinamento ou oficina, a contratada deverá apresentar relatório detalhado, contendo:

- a) Nome e função dos participantes;
- b) Data, horário e carga horária;
- c) Conteúdo abordado;
- d) Avaliação de eficácia aplicada aos participantes;
- e) Assinatura dos presentes, quando presencial.

4.5. Requisitos de manutenção/suporte:

4.5.1. Atendimento contínuo para suporte técnico, com garantia de resposta em até 4 (quatro) horas úteis após a abertura de chamados via e-mail ou aplicativos de mensagens.

4.5.2. Definição de prazos de resolução de incidentes, sendo: até 24 (vinte e quatro) horas para incidentes críticos, e até 72 (setenta e duas) horas para incidentes de média complexidade.

4.5.3. Manutenção Preventiva: São as rotinas automatizadas e/ou assistidas de monitoramento, com a finalidade de avaliar a integridade dos dados coletados das redes sociais, a performance do sistema de atendimento digital (ChatBot e CRM), a disponibilidade dos painéis analíticos e a operacionalidade do avatar virtual. Essas rotinas deverão incluir:

- a) verificação de logs de atualização das integrações com APIs oficiais (Meta/WhatsApp, Instagram, Facebook, TikTok);
- b) testes periódicos de consistência e integridade dos dados armazenados em base estruturada;
- c) monitoramento do desempenho e disponibilidade do ChatBot e do CRM multicanal;
- d) acompanhamento da estabilidade dos painéis analíticos em tempo real;
- e) verificação de funcionamento e renderização do avatar digital em diferentes canais.
- f) As rotinas deverão ser executadas periodicamente, conforme plano de manutenção aprovado pela Administração, garantindo a continuidade do serviço e mitigando falhas antes que afetem a operação.

4.5.4. Manutenção Corretiva: São os serviços executados em razão de falhas ou defeitos na solução tecnológica, compreendendo:

- a) Reparação de erros de código e falhas de processamento de dados;
- b) Readequação de rotinas de integração e atualização de dashboards;
- c) Restauração de módulos ou relatórios indisponíveis.
- d) Os serviços corretivos deverão ser iniciados imediatamente após a identificação do problema ou da comunicação pela contratante, respeitando os prazos de resposta e resolução definidos no SLA do contrato.

4.6. Requisitos legais:

4.6.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis.

4.7. Requisitos de Segurança e Privacidade:

4.7.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos de segurança da informação elencados pela Contratante.

4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica:

4.8.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.8.2. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação:

4.9.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação definidos pela Contratante na reunião de emissão de ordem de serviços.

4.10. Requisitos de experiência profissional e formação de equipe:

4.10.1. A contratada deverá disponibilizar profissional especializado com experiência e formação comprovada no segmento de Tecnologia da Informação, estando devidamente capacitado para as atividades especificadas no objeto.

4.11. Requisitos de ferramentas e tecnologias:

4.11.1. A contratada deverá comprovar, que utiliza recursos tecnológicos modernos e eficazes para a execução dos serviços, incluindo:

- a) Linguagens de programação: Python, R e/ou equivalentes, com bibliotecas voltadas a Processamento de Linguagem Natural (NLP), análise de sentimentos e integração com APIs;
- b) Armazenamento e tratamento de dados: bancos de dados relacionais e/ou não relacionais, compatíveis com a volumetria de dados de interações e mineração de redes sociais;

c) Ferramentas de integração: conectores e pipelines de dados para extração, transformação e carga (ETL/ELT), voltados especificamente para o fluxo de informações oriundas das redes sociais e do ChatBot;

d) Ambiente de CRM multicanal: com capacidade de registro, segmentação e análise de interações, integrado ao ChatBot e às plataformas oficiais da CONTRATANTE;

4.11.2. A contratada deverá assegurar que a solução implantada não gere dependência tecnológica, que imponha a aquisição compulsória de licenças adicionais pela Administração.

4.12. Requisitos de atendimento aos padrões de qualidade

4.12.1. A contratada deverá garantir o cumprimento dos seguintes requisitos de qualidade:

a) Atendimento rigoroso aos prazos estabelecidos no cronograma do contrato, assegurando entregas pontuais e de acordo com as especificações técnicas.

b) Conformidade técnica e operacional dos serviços prestados, alinhada às diretrizes e padrões definidos pela CONTRATANTE.

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

d) Garantia de desempenho mínimo da solução, incluindo:

- Disponibilidade mensal da aplicação de pelo menos 99,5%, desconsideradas janelas de manutenção previamente comunicadas;
- Tempo de carregamento dos dashboards principais não superior a 5 segundos em condições normais de uso.

4.13. Requisitos de metodologia de trabalho:

4.13.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.13.2. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.13.3. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências.

4.14. Vistoria:

4.14.1. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

5. PAPEIS E RESPONSABILIDADES:

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

- 5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
 - 5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
 - 5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
 - 5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
 - 5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
 - 5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
 - 5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.
- 5.2. São obrigações do CONTRATADO:
- 5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
 - 5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
 - 5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
 - 5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
 - 5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
 - 5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
 - 5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

6.1. Os serviços deverão ser iniciados em até 15 (quinze) dias, após a Emissão da Ordem de Serviço, ou outro documento que lhe faça as vezes.

6.2. Os serviços neste Termo deverão ser implantados e executados nas dependências da SAE de Catalão, em ambiente de tecnologia indicado pelo Gestor do Contrato, podendo incluir servidores locais ou infraestrutura em nuvem, conforme definido pela Administração.

6.3. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

6.4. A pauta desta reunião observará, pelo menos: Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto; Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência; esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato; A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

6.5. Havendo situações extraordinárias, devidamente justificadas pela contratada, os prazos poderão ser dilatados pela Administração, desde que não comprometam a continuidade dos serviços essenciais e não caracterizem prejuízo ao interesse público.

6.6. Os serviços deverão ser prestados de forma contínua ou ininterrupta durante toda a vigência contratual, podendo ser utilizados de maneira parcial ou integral, conforme a necessidade da contratante, sem prejuízo dos valores previamente pactuados.

6.7. O recebimento dos serviços será formalizado mediante emissão de relatório de conformidade pelo fiscal do contrato designado por Portaria Municipal, que atestará o cumprimento dos critérios técnicos e de qualidade estabelecidos.

6.8. Premissas Gerais da Execução:

6.8.1. A execução dos serviços deverá ser pautada pela eficiência, continuidade, e qualidade, com vistas a garantir que todas as demandas da contratante sejam atendidas tempestivamente e em conformidade com os padrões legais e institucionais.

6.9. Planejamento inicial:

- a) Reunião de alinhamento inicial: A CONTRATADA deverá realizar reunião com os responsáveis designados pela CONTRATANTE, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, para definição de prioridades, cronograma de execução e metas.
- b) Plano de trabalho detalhado: A CONTRATADA deverá apresentar, no mesmo prazo, um plano de trabalho contemplando:
 - Capacitação básica e operacional dos servidores usuários dos sistemas ofertados;
 - Treinamentos sobre parametrizações, rotinas de segurança, backup, restauração e simulações;
 - Cronograma de implantação com prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, abrangendo as fases de treinamento, testes e operação assistida;
 - Definição dos indicadores de desempenho mínimos, incluindo:
 - Disponibilidade mensal das soluções $\geq 98\%$ (chatbot/CRM/campanhas e painéis), apurada 24x7;
 - Tempo médio de resposta a chamados ≤ 8 horas corridas;
 - Tempo médio de solução de incidentes críticos ≤ 24 horas corridas.

6.10. Prestação Contínua dos Serviços:

- a) A execução deverá ser realizada de forma contínua e integrada, abrangendo todas as atividades descritas no objeto, tais como monitoramento de redes sociais, análise de dados por inteligência artificial, planejamento estratégico de comunicação digital e suporte técnico especializado.
- b) A CONTRATADA deverá garantir que todas as ferramentas, sistemas e soluções contratadas estejam operacionais durante toda a vigência contratual, providenciando correções e manutenções no menor prazo possível.
- c) A CONTRATADA deverá manter canal de comunicação direto e acessível com os gestores da CONTRATANTE, de forma a tratar solicitações, ajustes e esclarecimentos com agilidade e eficiência.

6.11. Relatórios de acompanhamento:

- a) Relatórios mensais: contendo as atividades realizadas, métricas de desempenho, análise de sentimentos em redes sociais com os picos e temas recorrentes e resultados alcançados.
- b) Relatórios semestrais: consolidando as atividades executadas, incluindo sugestões de melhorias e eventuais ajustes.
- c) Relatório final: abrangente, entregue ao término do contrato, contendo a avaliação completa das entregas realizadas, desafios enfrentados e ações implementadas.

6.12. Suporte Técnico:

- a) **Atendimento emergencial:** resposta em até 4 (quatro) horas para incidentes críticos e até 8 (oito) horas para não críticos; solução dos incidentes críticos em até 24 (vinte e quatro) horas.
- b) **Manutenção preventiva:** realização de atualizações periódicas em sistemas e ferramentas, visando prevenir falhas e assegurar a continuidade dos serviços.

c) Documentação técnica: registro de todos os atendimentos em relatórios mensais, especificando falhas detectadas e respectivas ações corretivas e preventivas.

6.13. Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá transferir integralmente todos os dados, informações e registros gerados durante a execução do contrato, assegurando sua integridade.

6.14. Deverá entregar toda a documentação técnica completa, incluindo manuais, relatórios finais e capacitação de desligamento, bem como entrega de logins, senhas e acessos administrativos vinculados aos sistemas contratados.

6.15. Checklist de encerramento:

6.15.1. Até 30 (trinta) dias corridos antes do término do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar checklist detalhado para validação pelo gestor e fiscal do contrato, contendo:

- a) Relação completa das atividades executadas durante a vigência contratual;
- b) Registro de eventuais pendências identificadas e respectivas medidas de regularização;
- c) Entrega de backups atualizados, documentações técnicas e credenciais administrativas relacionadas aos sistemas e serviços contratados.
- d) Termo de cessão/licença dos ativos do avatar (arquivos de projeto, dublagens e renders) para uso institucional.

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

6.16. A contratada deverá realizar a transferência de conhecimento à equipe de TI da SAE, por meio de documentação técnica.

6.17. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.18. O descumprimento dos prazos ou das condições da prestação de serviços poderá ensejar **aplicação de sanções** previstas na Lei nº 14.133/2021, incluindo advertência, multa, suspensão temporária ou impedimento de licitar e contratar com a Administração.

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 nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais

circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

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

7.5. Fiscalização:

7.5.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo fiscal do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

7.6. Fiscalização Técnica:

7.6.1. 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.

7.6.2. 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 faltas ou dos defeitos observados.

7.6.3. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção do contrato, determinando prazo para a correção.

7.6.4. 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.

7.6.5. 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.

7.6.6. 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.

7.7. Fiscalização Administrativa:

7.7.1. 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.

7.7.2. 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.

7.7.3. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de

conformidade.

7.7.4. Não há impedimento para que seja nomeado o mesmo servidor que realize a fiscalização técnica e administrativa, desde que este detenha, em razão de função, conhecimento que justifique tal designação.

7.8. Do gestor do contrato:

7.8.1. Cabe ao gestor do contrato:

7.8.2. Coordenar 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.

7.8.3. Acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

7.8.4. Acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

7.8.5. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, 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.

7.8.6. Tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133/2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.8.7. 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.

7.8.8. 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. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO:

8.1. Recebimento:

8.1.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

8.1.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do

recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.1.3. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.

8.1.4. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

8.1.5. O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

8.1.6. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança dos bens nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

8.2. Liquidação:

7.2.1. A Nota Fiscal deverá ser emitida, sem rasuras e discriminação exata dos serviços efetivamente prestados, conforme competente requisição, de acordo com dados de cada órgão demandante, o qual será informado no momento da solicitação.

8.2.2. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, acompanhada dos seguintes documentos:

8.2.3. Comprovante de Ordem de Fornecimento, emitida pelo Departamento Responsável, com as devidas assinaturas e comprovante de execução e conformidade dos serviços assinado pelo Fiscal/Gestor do contrato;

8.2.4. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;

8.2.5. Prova de Regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) e Prova de Regularidade para com a Fazenda Federal, por meio de Certidão unificada expedida Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (www.pgfn.fazenda.gov.br) e Quitação de Tributos e Contribuições Federais, expedida pela Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); ou Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

8.2.6. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, por meio do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), expedida pela Caixa Econômica Federal (www.caixa.gov.br) ou do documento denominado “Situação de Regularidade do Empregador”, com prazo de validade em vigor na data de encerramento do prazo de entrega dos envelopes;

8.2.7. Prova de Regularidade para com a Fazenda Estadual, por meio de Certidão em relação a tributos estaduais (ICMS), expedida pela Secretaria da Fazenda Estadual, do domicílio ou sede da licitante;

8.2.8. Prova de Regularidade para com a Fazenda Municipal, por meio de Certidão em relação a tributos Municipais, expedida pela Prefeitura do domicílio ou sede da licitante;

8.2.9. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho (www.tst.jus.br; www.csjt.jus.br ou www.trt2.jus.br), conforme Lei nº 12.440 de 07/07/2011 e Resolução Administrativa TST nº 1470/2011.

8.3. Do pagamento:

8.3.1. Os pagamentos serão efetuados em ATÉ 10 (DEZ) DIAS, através de transferência eletrônica, conforme legislação vigente, mediante apresentação das Notas Fiscais devidamente atestada pelo Setor competente, em letra bem legível, sem rasuras.

8.3.2. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.3.3. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação aplicável vigente.

8.3.4. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO CONTRATADO E REGIME DE EXECUÇÃO:

9.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO POR ITEM, com INVERSÃO DE FASES.

9.2. Forma de fornecimento

9.2.1. O fornecimento do objeto será continuado.

9.3. Exigências de habilitação

9.3.1. Para fins de habilitação jurídica, fiscal, social, trabalhista, econômico-financeira a licitante deverá obedecer ao estipulado no instrumento convocatório.

9.4. Da qualificação técnica:

9.4.1. A licitante deverá apresentar no mínimo 01 (um) atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito Público ou Privado, que comprove a execução, a qualquer tempo, de serviços que envolvam Inteligência Artificial e Monitoramento de Redes Sociais, com características semelhantes ao objeto descrito neste instrumento.

9.4.2. Os atestados deverão demonstrar a execução de:

Página 25 de 28

Superintendência Municipal de Água e Esgoto - SAE

9.4.2.1. Implantação de ChatBot com IA e CRM integrado em ao menos 1 cliente;

9.4.2.2. Extração/mineração de dados do Instagram e Facebook em ao menos 1 cliente;

9.4.2.3. Entrega de painel analítico com indicadores de análise de sentimentos das redes sociais em linguagem Python, R ou equivalente em ao menos 1 cliente.

9.4.3. A licitante deverá indicar Responsável Técnico e/ou membros da equipe técnica, que deverão pertencer ao quadro permanente da empresa licitante, na data prevista para entrega da proposta, entendendo-se como tal, para fins deste certame, o sócio que comprove seu vínculo por intermédio de contrato social/estatuto social; o administrador ou o diretor; o empregado devidamente registrado em Carteira de Trabalho e Previdência Social; e o prestador de serviços com contrato escrito firmado com o licitante, ou com declaração de compromisso de vinculação contratual futura, caso o licitante se sagre vencedor desta licitação.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

10.1. O custo total estimado da contratação é de **R\$ 319.999,92 (trezentos e dezenove mil, novecentos e noventa e nove reais, noventa e dois centavos)**, conforme custos unitários apostos na tabela contida no item 1 deste instrumento.

11. PROVA DE CONCEITO (POC):

11.1. A Prova de Conceito (PoC) constitui etapa obrigatória e eliminatória do processo licitatório, destinada a comprovar a capacidade técnica e operacional da empresa vencedora para a execução integral do objeto deste Termo de Referência.

11.2. A empresa que se sagrar vencedora do certame, deverá realizar a PoC, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contatos a partir da convocação formal emitida pela SAE Catalão.

11.3. Condução e Avaliação:

11.3.1. A PoC será conduzida por Comissão de Avaliação, nomeada para este fim específico, com apoio técnico da equipe de Tecnologia da Informação e/ou Engenharia, e consistirá na verificação prática dos requisitos técnicos e operacionais previstos neste termo.

11.3.2. A sessão de demonstração poderá ser acompanhada pelos demais licitantes, desde que indique representantes oficiais junto ao Agente de Contratação, com antecedência mínima de 01 (um) dia útil da data agendada.

11.3.3. A Prova de Conceito deverá demonstrar, de forma prática e satisfatória, no mínimo 95% (noventa e cinco por cento) das funcionalidades obrigatórias descritas no Termo de Referência. O não atendimento desse percentual implicará na desclassificação da licitante, com imediata convocação da segunda colocada, e assim sucessivamente.

11.3.4. A PoC terá como critérios mínimos de avaliação:

- a) ChatBot com IA operando em WhatsApp Business, Instagram DM, Facebook Messenger e site (widget), com transferência imediata para agente humano e chat interno entre usuários verificados;
- b) Transcrição de áudio para texto, testada com mensagem real;
- c) Disparo de 1 campanha piloto no WhatsApp exclusivamente via API oficial da Meta, com relatório de entrega/leitura;
- d) Ambiente de Ouvidoria interno ao ChatBot e em todos os canais (Instagram e Facebook) de modo a validar a interação de um usuário seguindo o padrão disponível no site da SAE de Catalão com envio das informações coletadas para um banco de dados em nuvem, preferencialmente o supabase;
- e) Coleta e mineração de dados de Instagram, Facebook e TikTok com apresentação, em painel desenvolvido preferencialmente em Python, de indicadores de engajamento e análise de sentimentos (positivo, negativo, misto e neutro);
- f) Demonstração do avatar virtual (vídeo/voz) com roteiro institucional;
- g) Relatório da PoC com evidências e métricas (tempo de resposta, disponibilidade, entregabilidade).

11.4. Como parte obrigatória da Prova de Conceito (PoC), a licitante convocada deverá apresentar um ambiente simulado de ChatBot configurado especificamente para a SAE Catalão, contemplando as funcionalidades descritas neste Termo de Referência e demonstrando, de forma prática, a integração com o sistema de gestão Sansys atualmente utilizado pela Autarquia.

- a) O endereço eletrônico da documentação do Swagger disponibilizado pela empresa Sansys à SAE deverá ser solicitado formalmente pela licitante, por e-mail institucional (licitacao@saecatalao.com.br), ficando o fornecimento condicionado à assinatura prévia de Termo de Confidencialidade;
- b) As credenciais temporárias de acesso ao ambiente do Sansys serão fornecidas somente no momento da PoC, sob supervisão da equipe técnica da SAE, para fins exclusivos de validação da integração;
- c) A empresa licitante compromete-se a utilizar a documentação e as credenciais fornecidas apenas para a finalidade de preparação e execução da PoC, sendo vedada sua divulgação, cópia ou utilização para outros fins;
- d) O não atendimento satisfatório à integração prática de todas as Secretarias e/ou o Sansys ensejará a desclassificação da licitante

11.5. A SAE de Catalão será responsável por disponibilizar recursos básicos de infraestrutura, como energia elétrica, espaço físico e acesso controlado ao local da demonstração.

11.6. A empresa licitante deverá prover todos os equipamentos, softwares, ferramentas e profissionais qualificados necessários à instalação, configuração e execução da PoC, arcando com todas as despesas decorrentes da sua participação.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento vigente do Município de Catalão – GO, na seguinte dotação orçamentária:

Projeto de Atividade: Administração da SAE.
Dotação Orçamentária: 10.1001.17.512.4308.4063-339040.

Catalão - GO, 10 de abril de 2026.

Termo de Referência elaborado por:

Gustavo César Rodrigues Silva
Departamento de Infraestrutura – SAE

Termo de Referência aprovado por:

Rogério Aparecido da Silva Pires
Superintendente Municipal de Água e Esgoto de Catalão