

**SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA, ESGOTOS E MEIO AMBIENTE DE VOTUPORANGA**

**EXCLUSIVO PARA ME/EPP**

**AVISO DE DISPENSA nº 10/2025 – PROCESSO nº 26/2025**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada em fornecimento de software de gestão de atendimento via whatsapp, para MELHORIAS E MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AOS MUNICÍPIOS E CLIENTES DA SAEV AMBIENTAL, localizado NA RUA PERNAMBUCO Nº 4313, BAIRRO CENTRO – VOTUPORANGA-SP.

**TIPO: MENOR PREÇO POR ITEM**

**VALOR GLOBAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO:** R\$ 5.967,96 (Cinco mil, novecentos e sessenta e sete reais e noventa e seis centavos).

**Fundamento legal:** Art. 75, II da Lei Federal 14.133/2021 e Decreto Municipal nº 15.631/2023.

**PERÍODO DE RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS:**

INÍCIO DO RECEBIMENTO DE PROPOSTAS: 28 de abril de 2025

FIM DO RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS: 06 de maio de 2025 às 08h30 (Oito horas e 30 minutos)

**INFORMAÇÕES E DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL:** O edital, na íntegra, encontra-se à disposição dos interessados no site: [www.saev.com.br](http://www.saev.com.br). Maiores informações e/ou esclarecimentos pelo telefone (17) 3405-9195.

Superintendência de Água Esgoto e Meio Ambiente de Votuporanga, em 25 de abril de 2025.

**Luciano Nucci Passoni**  
Superintendente

## SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO E MEIO AMBIENTE DE VOTUPORANGA – SAEV AMBIENTAL

### EDITAL DE DISPENSA nº 10/2025 – PROCESSO nº 26/2025

A SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA, ESGOTOS E MEIO AMBIENTE DE VOTUPORANGA – SAEV AMBIENTAL, CNPJ nº 72.962.805/0001-71, localizada na Rua Pernambuco nº 4313 - Centro, em Votuporanga-SP, CEP 15500-006, TORNA PÚBLICO, para conhecimento de quantos possa interessar, a abertura de procedimento licitatório, na modalidade DISPENSA, com critério de julgamento menor preço por item, nos termos do art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, *Lei Complementar nº 123/06, alterada pela Lei Complementar 147/14*, e o Decreto Municipal nº 15.631, de 31 de março de 2023 e demais legislações aplicáveis e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

#### PERÍODO DE RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS:

INÍCIO DO RECEBIMENTO DE PROPOSTAS: 28 de abril de 2025

FIM DO RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS: 06 de maio de 2025 às 08h30 (Oito horas e trinta minutos)

**“OS ENVELOPES PODERÃO SER ENVIADOS VIA POSTAL OU OUTRO MEIO DE TRANSPORTE, CONFORME SUBITEM 2.4 DESTE EDITAL”**

#### 1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO DIRETA

A presente Dispensa de Licitação destina-se a contratação de empresa especializada em fornecimento de software de gestão de atendimento via whatsapp, para MELHORIAS E MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AOS MUNICÍPIOS E CLIENTES DA SAEV AMBIENTAL, localizado NA RUA PERNAMBUCO Nº 4313, BAIRRO CENTRO – VOTUPORANGA-SP, conforme condições e exigências estabelecidas no Edital e anexos.

1.2. O objeto acima mencionado é composto por **01 (um) ITEM**, conforme quantidade definida e especificações **mínimas** abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	UN	QUANT.
1	SOFTWARE PARA GESTÃO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP	SV	12

1.3. O critério de julgamento adotado será o MENOR PREÇO POR ITEM, observadas as exigências contidas neste Aviso de Contratação Direta e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

#### 2. PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA.

Somente poderão participar deste pregão as MICROEMPRESAS e EMPRESAS DE PEQUENO PORTE pertencentes ao ramo de atividade pertinente ao objeto do mesmo, e que estejam de acordo com a legislação vigente (Federal, Estadual e Municipal) que o regulamente e/ou que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF.

2.1. A presente dispensa de licitação para contratação direta ficará aberta por um período de **3 (TRÊS) DIAS ÚTEIS**, a partir do primeiro dia útil após a data da divulgação no Diário Oficial do Município de Votuporanga/SP.

2.1.2 Os interessados em participar desta licitação deverão apresentar o Envelope contendo Proposta, fechado e indevassável e entregá-lo no Setor de Atendimento da Saev Ambiental – Rua Pernambuco nº 4313 - Centro, nesta cidade, onde os mesmos serão protocolados, e direcionados ao Setor de Compras, até o dia 06 de maio de 2025 às 08h30 (Oito horas e trinta minutos), data em que se dará o encerramento do recebimento dos Envelopes para participação desta licitação.

2.1.3 Encerrado o prazo para recebimento dos envelopes, nenhum outro, em qualquer hipótese, será aceito, vedada também a inclusão ou substituição de qualquer documento.

2.1.4 O envelope "PROPOSTA", deverá ser entregue no local determinado no item 2.1.2, deste Edital, até o dia e horário fixados para o encerramento desta licitação, fechado, constando em sua face frontal a razão social, CNPJ, endereço completo, telefone e e-mail da licitante e o horário e data de encerramento desta licitação, além dos dizeres:

**SAEV AMBIENTAL DE VOTUPORANGA/SP  
DISPENSA Nº 10/2025 – PROCESSO Nº 26/2025  
ENVELOPE "PROPOSTA"**

2.1.5 Os documentos apresentados ficarão retidos e farão parte do processo.

2.1.6 O protocolo de proposta após a data mencionada, bem como, o protocolo de 02 (dois) ou mais envelopes pela mesma licitante, são atos passíveis de desclassificação.

2.2 Data limite para Apresentação da Proposta de Preços: 06 de maio de 2025 às 08h30 (Oito horas e trinta minutos)

2.3 Poderão participar deste pregão empresas interessadas do ramo de atividade pertinente ao objeto desta licitação que atenderem às exigências de habilitação.

2.4 Será admitida a participação neste certame de licitantes que enviarem seus envelopes "Proposta" via postal ou outro meio de transporte, desde que recebidos em tempo hábil no endereço constante do preâmbulo deste instrumento, no Departamento de Compras, Licitações e Contratos - Paço Municipal.

2.5 O Agente de Contratação, bem como a Administração, não se responsabilizará por envelopes enviados via postal ou por outra forma, entregues em local diverso do local de realização deste Certame, ou que por outro motivo, não cheguem tempestivamente para serem reconhecidos.

2.6 **Ficam impedidos** de participar desta dispensa de licitação para contratação direta os fornecedores que:

2.6.2 Não atendam às condições deste Aviso de Contratação Direta e seu(s) anexo(s);

2.6.3 Se enquadrem nas seguintes vedações:

a) Pessoa física ou jurídica que se encontrar, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

b) Aquele que mantenha 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 licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

c) Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

d) Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do aviso, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

e) Que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

f) Que tenham sido proibidas pelo Plenário do CADE de participar de licitações promovidas pela Administração Pública federal, estadual, municipal, direta e indireta, em virtude de prática de infração à ordem econômica, nos termos do artigo 38, inciso II, da Lei Federal nº 12.529/2011;

g) Que tenham sido proibidas de contratar com o Poder Público em razão de condenação por ato de improbidade administrativa, nos termos do artigo 12 da Lei Federal nº 8.429/1992;

h) Que tenham sido declaradas inidôneas para contratar com a Administração Pública pelo Plenário do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, nos termos do artigo 108 da Lei Complementar Estadual nº 709/1993

2.6.4. Aplica-se o disposto na alínea "c" também ao fornecedor que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do fornecedor;

2.6.5. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário); e

2.6.6. Sociedades cooperativas.

2.7. A observância das vedações supramencionadas é de inteira responsabilidade da licitante que, pelo descumprimento, estará sujeita às penalidades cabíveis.

### 3. PROPOSTA DE PREÇO

3.1. A Proposta de preço deverá ser apresentada conforme Modelo constante no Anexo I deste Edital e deverá ser encaminhada de acordo com o item 4.1 do edital.

3.2. A Proposta deverá ser apresentada impressa ou digitalizada, em língua portuguesa, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem rasuras, emendas, borrões ou entrelinhas, sem cotações alternativas, datada e assinada pelo representante legal do licitante ou pelo procurador.

3.3. Não serão admitidas, posteriormente, alegações de enganos, erros ou distrações na apresentação das propostas comerciais, como justificativas de quaisquer acréscimos ou solicitações de reembolsos e indenizações de qualquer natureza.

3.4. Deverão estar consignados na proposta:

3.4.1. Nome completo/razão social da proponente

3.4.2. Endereço completo, inclusive com o CEP,

3.4.3. Telefone

3.4.4. E-mail

3.4.5. CPF/CNPJ do licitante;

3.5. Preço unitário por item e valor total em algarismos, expressos em moeda corrente nacional, apurados à data de sua apresentação, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária, incluindo, além do lucro, todas as despesas resultantes de encargos, impostos, taxas, tributos, frete e demais despesas diretas ou indiretas relacionadas com o integral fornecimento do objeto da presente licitação;

3.6. O preço ofertado é fixo e irrevogável e deverá ser apresentado **COM PRECISÃO DE DUAS CASAS DECIMAIS;**

3.7. Prazo de validade da proposta de, no mínimo, 60 (sessenta) dias contados a partir da data de sua apresentação;

3.8. Declaração impressa na proposta de que os preços apresentados contemplam todos os custos diretos e indiretos referentes ao objeto licitado;

### 4. CADASTRAMENTO DA PROPOSTA

4.1. O ingresso do fornecedor na disputa da dispensa se dará com o cadastramento de sua proposta, na forma deste item.

4.2. O fornecedor interessado, após a divulgação do Aviso de Dispensa para Contratação Direta, conforme item 2.1 e subitem 2.1.1, encaminhará, exclusivamente pelo meio previsto no item 2.1.2 a proposta com a descrição do objeto ofertado, a marca do produto, quando for o caso, e o preço, até a data e o horário estabelecidos para o término do recebimento das propostas.

4.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, em especial o preço, vinculam a Contratada.

4.4. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços;

4.5. Os preços ofertados, serão de exclusiva responsabilidade do fornecedor, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

4.6. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, quando o caso, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

### 5. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇO

5.1. Encerrado o período para recebimento das propostas, será verificada a conformidade da proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação do objeto e à compatibilidade do preço em relação ao estipulado para a contratação.

- 5.3. Estando o preço compatível, será verificada a proposta quanto a habilitação jurídica da empresa.
- 5.4. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60** (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 5.5. Será desclassificada a proposta vencedora que:
- 5.5.1. Contiver vícios insanáveis;
- 5.5.2. Não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste aviso ou em seus anexos;
- 5.5.3. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
- 5.5.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- 5.5.5. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste aviso ou seus anexos, desde que insanável.
- 5.6. Quando o fornecedor não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços que:
- 5.6.1. For insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da dispensa não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio fornecedor, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.
- 5.7. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 5.8. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.
- 5.9. Se a proposta vencedora for desclassificada, será examinada a proposta subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 5.10. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, se iniciará a fase de habilitação, observado o disposto neste Aviso de Contratação Direta.

## 6. HABILITAÇÃO

**6.1 Os documentos necessários para habilitação deverão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia reprográfica autenticada, de forma individual, ou ainda publicação em órgão da imprensa oficial, apresentados em formato digital escaneado.**

6.2. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei 14.133/21, art. 64](#)):

6.2.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

6.2.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

6.3. Na análise dos documentos de habilitação, o contratante poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

6.4. Os Documentos de Habilitação não serão necessários ser enviados de forma física.

6.5. Os documentos exigidos nas alíneas "b", "c", "d", "e" e "f" do item 6.11 (Regularidade Fiscal, Social e Trabalhista) deste Edital, somente serão aceitos se a data de validade neles assinalados for igual ou superior a data marcada para abertura da sessão pública deste certame, na hipótese de não constar nos documentos o respectivo prazo de validade, somente serão aceitos os documentos emitidos no prazo de 90 (noventa) dias anteriores à data marcada da sessão pública, salvo apresentação de prova hábil para comprovar validade superior.

6.5.1. Os documentos emitidos via Internet dispensam autenticação, desde que apresentados em seu original, ficando a critério da Saev Ambiental a comprovação da veracidade dos mesmos e desde que estejam dentro do prazo de validade.

6.6. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

6.6.1. Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de **15% (quinze por cento)** para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

6.7. **Como condição prévia ao exame da DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO** do licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, após o julgamento da(s) proposta(s) será verificado o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a **participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:**

a) Relação de Apenados do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://www.tce.sp.gov.br/pesquisa-relacao-apanados>); e

b) Certidão negativa correcional (ePAD, CGU-PJ, CEIS, CNEP e CEPIM), mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://certidoes.cgu.gov.br/>).

6.7.1 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante.

6.8. Constatada a existência de sanção, o licitante será inabilitado, por falta de condição de participação.

**6.9. No caso de inabilitação, caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, haverá nova verificação, de ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.**

**6.10. A Habilitação Jurídica será comprovada, mediante apresentação:**

a) registro comercial, no caso de empresa individual;

b) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado em se tratando de sociedade comercial, e no caso de sociedade por ações, acompanhado de documento de eleição de seus administradores;

c) inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

d) decreto de autorização em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido por órgão competente quando a atividade assim o exigir e/ou outro instrumento de registro comercial, registrado na Junta Comercial;

e) no caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

f) no caso de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI;

g) 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.

6.10.1. A demonstração da legitimidade do signatário da se dará mediante apresentação da seguinte documentação:

**a) No caso de Procurador**

I - Instrumento de mandato público, ou;

II - Instrumento de mandato particular, assinado pelo representante legal da empresa, com firma reconhecida em Cartório, juntamente com Documento de constituição da empresa e alterações, onde se verifique que o sócio subscritor possui legitimidade para outorgar a procuração referida.

**b) No caso de sócio-gerente**

I - Documento de constituição da empresa e alterações, no qual estejam expressos poderes para exercer direitos e assumir obrigações decorrentes de tal investidura.

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

**6.11. Regularidade Fiscal, Social e Trabalhista será comprovada, mediante apresentação:**

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

b) Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Tributos Municipais da sede do Licitante. Caso a sede do Licitante seja fora deste Município e mantenha filial (is) em Votuporanga, apresentar também desta (s);

c) Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais e quanto a Dívida Ativa da União, **abrangendo inclusive as Contribuições Sociais (INSS)** previstas nas alíneas “a” a “d” do parágrafo único do artigo 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991 ou **Certidão Previdenciária;**

d) Prova de regularidade para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

- e) Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) perante a Justiça do Trabalho (Lei Federal 12.440/2011 e artigo 642-A da CLT);  
f) Prova de regularidade junto à Fazenda Estadual, através da Certidão Negativa conjunta junto aos Tributos Estaduais, emitida pela Secretaria da Fazenda Estadual onde a empresa for sediada.

**6.12. Regularidade Fiscal e Trabalhista para Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) será comprovada, mediante apresentação:**

a) Certidão Simplificada emitida pela Junta Comercial do Estado de origem do licitante, ou pela apresentação do comprovante da opção pelo **SIMPLES** obtido no site da Secretaria da Receita Federal, ambos documentos emitidos **no prazo de até 90 (noventa) dias anteriores à data marcada da sessão pública.**

**a1) Se NÃO OPTANTE pelo SIMPLES Nacional** deverá apresentar: Declaração de que se enquadra na situação de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123/06, sob as penas do artigo 299 do Código Penal, **que deverá ser assinada por seu representante legal e TAMBÉM POR CONTADOR HABILITADO.**

b) Declaração firmada pelo representante legal da empresa, de não haver nenhum dos **impedimentos previstos nos incisos do § 4º do artigo 3º da Lei Complementar 123/2006.**

c) Declaração elaborada preferencialmente em papel timbrado e subscrita por seu representante legal, de que no ano - calendário de realização da licitação, ainda não tenha celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte (art. 4º, § 2º da Lei nº 14.133/2021).

**6.12.1. para a habilitação, as microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar a documentação completa e exigida para fins de comprovação de regularidade Fiscal e Trabalhista mesmo que apresente alguma restrição, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.**

6.12.2. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que o licitante qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte seja habilitado, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

6.12.3. a comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de **assinatura do instrumento contratual ou outro instrumento que o substitua.**

6.12.4. **Quanto à microempresa e empresa de pequeno porte**, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de **05 (cinco) dias úteis**, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, **a critério da Administração Pública**, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativa.

6.12.5. Não ocorrendo a regularização da documentação, no prazo previsto do subitem 8.16.3, implicará **decadência do direito à execução do objeto do certame, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14133/2021**, sendo facultado à Administração convocar os Licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para negociação, assinatura do contrato ou outro instrumento equivalente que o substitua, ou revogar a licitação.

**6.13. Qualificação Econômico-Financeira será comprovada mediante apresentação:**

a) Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial, expedida no local da sede da contratada; no caso de não constar na certidão o seu prazo de validade, a mesma deverá ter sido emitida há menos de 90 (noventa) dias da data de emissão.

**6.14. Outras Comprovações será mediante apresentação**

a) Declaração do **Licitante**, elaborada preferencialmente em papel timbrado e subscrita por seu representante legal, de que não utiliza de mão de obra direta ou indireta de menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do Art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

b) Declaração do **Licitante**, elaborada preferencialmente em papel timbrado e subscrita pelo representante legal, asseverando que não está declarado inidôneo por qualquer órgão da Administração Pública ou impedido de licitar e contratar com esta Autarquia Municipal.

c) Declaração do **Licitante**, elaborada preferencialmente em papel timbrado e subscrita pelo representante legal, de que não possui em seu quadro societário e funcional, servidor público ou dirigente de órgão ou entidade contratante ou responsável pela licitação.

d) Declaração do **Licitante**, elaborada preferencialmente em papel timbrado e subscrita pelo representante legal, que atende plenamente a todos os requisitos de habilitação definidos no Edital (art. 63 da Lei Federal nº 14.133/21).

e) declaração do **Licitante**, elaborada preferencialmente em papel timbrado e subscrita por seu representante legal, de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas (art. 63 da Lei Federal nº 14.133/21).

f) Declaração do **Licitante**, elaborada preferencialmente em papel timbrado e subscrita por seu representante legal, de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas (art. 63, §1º da Lei Federal nº 14.133/21).

g) Declaração do **Licitante**, elaborada preferencialmente em papel timbrado e subscrita por seu representante legal, de que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

h) Declaração do **Licitante**, elaborada preferencialmente em papel timbrado e subscrita por seu representante legal, de que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal.

**6.15. O atendimento correspondente as apresentações das DECLARAÇÕES solicitadas acima (item 6.14) e as DECLARAÇÕES para Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) (item 6.12) PODERÃO ser no formato de DECLARAÇÃO UNIFICADA conforme modelo constante do ANEXO IV deste edital.**

**6.16. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital, em especial as sanções do art. 156 da Lei Federal nº 14.133/21, incisos III e IV e Decreto Municipal nº 15.631 de 31 de março de 2023.**

6.17. Se o Licitante for a matriz, todos os documentos de Habilitação deverão estar em nome da matriz, e se o Licitante for filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

6.18. Constatada a existência de sanção, o fornecedor será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

6.19. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o(a) Agente examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital.

6.20. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

## 7. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

7.1 Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

7.1.1 deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo(a) Agente de Contratação durante o certame;

7.1.2 salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

7.1.2.1. Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

7.1.2.2. Deixar de apresentar amostra;

7.1.2.3. Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

7.1.3. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

7.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

7.1.4. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação

7.1.5. Fraudar a licitação

7.1.6. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

7.1.6.1. Agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

7.1.6.2. Induzir deliberadamente a erro no julgamento;

7.1.6.3 Apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

7.1.7. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

7.1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

7.2 Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

7.1.1 Advertência;

7.1.2 Multa;

7.1.3 Impedimento de licitar e contratar; e

7.1.4 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou penalidade.

7.2 Na aplicação das sanções serão considerados:

7.2.1 a natureza e a gravidade da infração cometida;

7.2.2 as peculiaridades do caso concreto;

7.2.3 as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

7.2.4 os danos que dela provierem para a Administração Pública;

7.2.5 a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

7.3 A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

7.3.1 Para as infrações previstas nos itens 7.1.1, 7.1.2 e 7.1.3 a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado, nos termos do Decreto Municipal nº 15.631/23.

Para as infrações previstas nos itens 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6 e a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado, nos termos do Decreto Municipal nº 15.631/23.

7.4 As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

7.5 Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

7.6 A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 7.1.1, 7.1.2 e 7.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública do Município de Votuporanga, Estado de São Paulo, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

7.7 Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6 e 7.1.7, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 7.1.1, 7.1.2 e 7.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

7.8 A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 7.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor da Superintendência de Água Esgoto e Meio Ambiente de Votuporanga/SP.

7.9 A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

7.10 Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

7.11 Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração

de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

7.12 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

7.13 A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados à Superintendência de Água Esgoto e Meio Ambiente de Votuporanga/SP.

## 8 CONTRATAÇÃO

8.1 Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente, como Autorização de Fornecimento ou Nota de Empenho.

8.2 O Aceite da Autorização de Prestação do Serviço, ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

8.2.1 Referido documento está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133, de 2021;

8.2.2 A contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no Aviso de Contratação Direta e seus anexos;

8.2.3 A contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133/21 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma Lei.

8.3 As condições de habilitação e contratação consignadas neste aviso deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato ou instrumento equivalente.

## 9 DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

9.1 O recurso financeiro para o atendimento do objeto deste edital correrá às expensas de dotação do próprio orçamento vigente desta Autarquia, obedecendo à seguinte classificação:

PRINC	CLASSIF INSTITUCIONAL	CATEGORIA ECONÔMICA	FR	C APLIC	
61	03.01.03	17.122.0046.2130	3.3.90.40.16	LOTAÇÃO DE SOFTWARE 4	110.000
Obs.:	Recursos Próprios da Administração Indireta				

## 10 DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

10.1 A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

10.2. Implantação da plataforma.

10.3. Configuração do Boot

10.4. Treinamento com os usuários.

10.5. Disponibilização ao público geral, trazendo maior comodidade no atendimento, mais agilidade e sem necessidade de deslocamento até o atendimento presencial.

## 11 GARANTIA DO SERVIÇO

11.1. O CONTRATADO deve garantir que os previstos sejam entregues.

11.2. Durante o período do contrato, o contratado é responsável por corrigir quaisquer problemas que surjam devido a falhas na execução.

11.3. Uma vez notificado, o CONTRATADO realizará a reparação no prazo de até 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da data de notificação, desde que não impacte as operações da SAEV Ambiental, uma vez que o mesmo impacte nas operações, o prazo estabelecido é de 01 (um) dia.

11.4. O prazo indicado no subitem anterior, durante seu transcurso, poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante solicitação escrita e justificada do CONTRATADO, aceita pelo CONTRATANTE.

11.5. A garantia legal ou contratual do objeto tem prazo de vigência próprio e desvinculado daquele fixado no contrato, permitindo eventual aplicação de penalidades em caso de descumprimento de alguma de suas condições, mesmo depois de expirada a vigência contratual.

## 12. DO PAGAMENTO

12.1 Sendo recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 03 (três) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período. O pagamento será efetuado no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa.

12.2 Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura quando a Autarquia atestar a execução do objeto do contrato/ata de registro de preços.

12.3 No caso de atraso pela Superintendência de Água Esgoto e Meio Ambiente de Votuporanga, os valores devidos para a empresa serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) de correção monetária

12.4 A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do objeto da licitação, conforme disposto neste instrumento.

12.5 Quando houver glosa parcial do objeto, a Administração deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

12.5.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

12.5.1.1. Não produza os resultados acordados;

12.5.1.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

12.5.1.3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

12.6 O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

a) o prazo de validade;

b) a data da emissão;

c) os dados do contrato/ata e do órgão contratante/Administração;

d) o valor a pagar;

e) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis; e

f) dados bancários para pagamento, destacados na nota.

12.7 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a empresa providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Administração.

12.8 A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

12.9 Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

12.10 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da empresa, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, **no prazo de 5 (cinco) dias úteis**, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Administração.

12.11 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Saev Ambiental deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada/detentora da ata, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

12.12 Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão/cancelamento contratual/da ata nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada a contratada/detentora da ata a ampla defesa.

12.13 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato/cancelamento da ata, caso a contratada/detentora da ata não regularize sua situação junto ao SICAF.

12.14 Nos casos em que os licitantes porventura não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, **deverão apresentar todos os documentos de habilitação exigidos neste Edital.**

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

12.16 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

12.17 A empresa 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.

12.18 Os pagamentos efetuados às pessoas jurídicas, pelo fornecimento de bens ou prestação de serviços em geral, inclusive obras, estarão sujeitos a retenção do IRRF conforme previsto na IN/RFB nº 1.234/12, fixado pela decisão do STF no julgamento do RE 1293453/RS (Tema 1130) e regulamentado pelo Decreto Municipal nº 15.506 de 23 de fevereiro de 2023.

### 13 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1 No caso de todos os fornecedores restarem desclassificados ou inabilitados (procedimento fracassado), a Administração poderá:

13.1.1 Republicar o presente aviso com uma nova data;

13.1.2 Fixar prazo para que os fornecedores interessados possam adequar as suas propostas ou sua situação no que se refere à habilitação; ou

13.1.3 Valer-se, para a contratação, de proposta obtida na pesquisa de preços que serviu de base ao procedimento, se houver, privilegiando-se os menores preços, sempre que possível, e desde que atendidas às condições de habilitação exigidas.

13.2 O disposto nos subitens 13.2.1” e “13.2.3” poderá ser utilizado nas hipóteses de o procedimento restar deserto.

13.3 No caso do subitem “13.2.2”, a contratação será operacionalizada fora deste procedimento.

13.4 Havendo a necessidade de realização de ato de qualquer natureza pelos fornecedores, cujo prazo não conste deste Aviso de Contratação Direta, deverá ser atendido o prazo indicado pelo agente competente da Administração na respectiva notificação.

13.5 Caberá ao fornecedor acompanhar as operações, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

13.6 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário.

13.7 Os horários estabelecidos na divulgação deste procedimento e durante o envio de lances observarão o horário de **Brasília-DF**, inclusive para contagem de tempo e registro no Sistema e na documentação relativa ao procedimento.

13.8 No julgamento das propostas e da habilitação, a Administração poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

13.9 As normas disciplinadoras deste Aviso de Contratação Direta serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

13.10 Os fornecedores assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo de contratação.

13.11 Em caso de divergência entre disposições deste Aviso de Contratação Direta e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Aviso.

13.12 Da sessão pública será divulgada Ata no sistema eletrônico.

13.13 O contratado será obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até **25%** (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato que se fizerem nas obras, nos serviços ou nas compras.

13.14 As partes deverão observar as disposições da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), e alterações, quando do tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis a que tenham acesso, para o propósito de execução e acompanhamento deste Contrato, não podendo divulgar, revelar, produzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, a não ser por força de obrigação legal ou regulatória.

13.14 Integram este Aviso de Contratação Direta, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

- 13.14.1 **ANEXO I** – Modelo de Proposta;
- 13.14.2 **ANEXO II** – Termo de Referência;
- 13.14.3 **ANEXO III** – Estudo Técnico Preliminar
- 13.14.4 **ANEXO IV** – Modelo Referencial de Declaração UNIFICADA
- 13.14.5 **ANEXO V** - Minuta da Nota de Empenho

#### **14 – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

14.1 Fica eleito o Foro da Comarca de Votuporanga, para dirimir questões relativas ao presente Edital, com exclusão de qualquer outro.

14.2 Caso os prazos definidos neste Edital não estejam expressamente indicados na proposta, os mesmos serão considerados como aceitos para efeito de julgamento desta Dispensa de Licitação.

14.3 As licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do serviço.

14.4 Esta Autarquia reserva-se ao direito de optar pela adjudicação à empresa colocada em segundo lugar, e assim, sucessivamente, se a primeira colocada não apresentar os documentos exigidos ou não atender às qualificações do presente Edital, sujeitando-se a empresa recusante às penalidades legais cabíveis.

14.5 Até a emissão da nota de empenho, poderá a licitante vencedora ser excluída da licitação, sem direito à indenização ou ressarcimento e sem prejuízo de outras sanções cabíveis, se a Saev Ambiental tiver conhecimento de qualquer fato ou circunstância superveniente, anterior ou posterior ao julgamento desta licitação, que desabone sua idoneidade ou capacidade financeira, técnica, administrativa, garantidos a ampla defesa e o contraditório.

14.6 As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase desta licitação.

Superintendência de Água Esgoto e Meio Ambiente de Votuporanga, em 25 de abril de 2025

**LUCIANO NUCCI PASSONI**

Superintendente

**Dispensa Nº 10/2025 – PROCESSO Nº 26/2025****ANEXO I – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada em fornecimento de software de gestão de atendimento via whatsapp, para MELHORIAS E MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AOS MUNICÍPIES E CLIENTES DA SAEV AMBIENTAL, localizado NA RUA PERNAMBUCO Nº 4313, BAIRRO CENTRO – VOTUPORANGA-SP.

ITEM	UN.	QTD.	ESPECIFICAÇÃO	VALOR ESTIMADO	
				UNITÁRIO R\$	TOTAL R\$
01	SV	01	SOFTWARE PARA GESTÃO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP		
<b>VALOR ESTIMADO TOTAL</b>					

Valor Global da Proposta: \_\_\_\_\_

Validade da Proposta: 60 dias

Despesas inerentes a impostos, tributos, contratação de pessoal e outros, correrão totalmente por conta da Empresa contratada;

Declaro de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

Declaro de que a empresa cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

Razão social: \_\_\_\_\_

Nº do CNPJ: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Apresentamos nossa proposta conforme o Item e preço, estabelecidos no Edital.

Votuporanga, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

\_\_\_\_\_  
Responsável:

Cargo:

CPF:

**Observação: Identificação, assinatura do representante legal e carimbo do CNPJ, se houver.**

**ANEXO II**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**DISPENSA Nº 10/2025 - PROCESSO Nº 26/2025**

**OBJETO:** Implantação de software de gestão de atendimento via WhatsApp para o número **+551799872-8383**, em nuvem, com chat boot, contendo possibilidade de automatização de fluxos para direcionamento e melhor atendimento ao público.

**LOCAIS:** Atendimento ao cliente.

# **SOFTWARE DE GESTÃO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP**

**UNIDADE ADMINISTRATIVA REQUISITANTE:** Departamento Comercial

**PROPRIETÁRIO:** Superintendência de Água, Esgotos e Meio Ambiente de Votuporanga – SAEV AMBIENTAL.

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

## SUMÁRIO

1	CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO .....	17
2	FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO.....	17
3	DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO .....	17
4	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO SOFTWARE.....	18
5	MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO .....	21
6	GARANTIA DO SERVIÇO.....	21
7	MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO .....	21
8	OBRIGAÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO.....	22
9	OBRIGAÇÕES DO LICITANTE .....	23
10	CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO .....	23
11	DO RECEBIMENTO.....	24
12	FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.....	24
13	DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO .....	26
14	ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA.....	26

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1 CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. A presente licitação tem por objetivo a contratação de uma empresa especializada em fornecimento de software de gestão de atendimento via whatsapp, para MELHORIAS E MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AOS MUNICÍPIES E CLIENTES DA SAEV AMBIENTAL, localizado NA RUA PERNAMBUCO Nº 4313, BAIRRO CENTRO – VOTUPORANGA-SP. LATITUDE: -20.414612 E LONGITUDE: -49.974727.

1.2. O objeto acima mencionado é composto por 1 (um) lote, conforme quantidades definidas e especificações mínimas abaixo:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UN	QUANT.
01	SOFTWARE PARA GESTÃO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP.	SV	12,00

### 2 FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

O presente Termo de Referência fundamenta-se em Estudo Técnico Preliminar.

Visando os avanços constantes da tecnologia, que causam e seguem causando profundo impacto na forma com que as relações humanas têm se desenvolvido, o que pode ser percebido em uma escala global e de caráter irreversível. Na esteira deste processo, diversas ferramentas têm se dedicado a facilitar e maximizar os contatos entre as pessoas, principalmente com uso da rede mundial de computadores, o que se reflete não apenas nas relações sociais por excelência, mas também nas transações comerciais e inclusive nas formas de trabalho atuais.

Neste sentido, a contratação de empresa especializada para o fornecimento de software de gestão de atendimento via WhatsApp, surge em decorrência de uma demanda que precisa ser atendida sob a perspectiva do interesse público. Baseado nos aspectos jurídicos e práticos acerca da implantação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) nº 13.709/2018, na administração pública, o presente processo, tem como finalidade à melhoria do atendimento ao munícipe e a otimização de comunicações por meio do WhatsApp oficial.

Desta forma, a contratação supracitada é uma necessidade legítima do poder público para garantir a segurança, eficiência e qualidade dos serviços prestados à população.

Por meio dessa plataforma oficial, os cidadãos terão acesso a um atendimento rápido e eficaz para resolver suas demandas por um atendimento online em horário comercial. Consequentemente os servidores serão capazes de responder eficientemente às perguntas, preocupações, bem como quaisquer necessidades levantadas pela população.

### 3 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Ser uma plataforma de gestão de atendimento via WhatsApp, sendo uma plataforma web completa e intuitiva para a gestão eficiente do atendimento, eliminando a necessidade de instalações locais, abrangendo desde o cadastro até a exclusão de agentes, proporcionando uma interface amigável para incluir detalhes específicos, habilidades e fotos individuais.

Oferecer personalização total dos perfis de acesso dos agentes, permitindo ajustes granulares nas permissões com garantia de segurança e privacidade dos dados, em tempo real, com painel dinâmico que monitora a disponibilidade e atividade dos agentes, fornecendo métricas de desempenho individuais e coletivas para insights valiosos.

Plataforma simplificada com gerenciamento de mídias internas, facilitando o armazenamento e organização de recursos multimídia para enriquecer as interações com os munícipes. Controle de pausas integrado, registrando e visualizando o tempo de pausa de cada agente, com relatórios detalhados para uma gestão eficaz.

Para maior automação, a solução deverá permitir a configuração de respostas automáticas e a criação de bots, garantindo eficiência em situações específicas de atendimento. Além disso, oferecer a

flexibilidade para configurar serviços/setores de atendimento, ajustar parâmetros e controlar o acesso e permissões dos usuários, permitir a criação de usuários de acordo com o quantitativo de licenças presentes no edital, sendo o pagamento realizado de acordo com o quantitativo de usuários ativos, com possibilidade de ampliação de usuários caso seja necessário, mediante novas contratações.

No canal de chat, a utilização da plataforma de atendimento deve ser feita através do WhatsApp Business, uma vez que essa escolha proporciona estabilidade e qualidade no atendimento.

Suporte: A empresa vencedora do certame deverá prestar serviços de assistência técnica e suporte técnico, visando garantir a continuidade do perfeito funcionamento da solução, o serviço inclui o atendimento e ações necessárias em caso de falhas na solução, como indisponibilidade, incompatibilidade, configuradas inadequadas ou outros problemas.

A empresa deverá entregar o sistema em pleno funcionamento em um prazo máximo de até 30 (trinta) dias após solicitação.

Todo e qualquer fornecimento dos materiais ou prestação de serviço fora do estabelecido em edital e na ata de contratação de serviço, em desacordo com as especificações, será imediatamente notificado à detentora da ata, que ficará obrigada a substituir prontamente, correndo por sua conta e risco tais substituições, sendo-lhes aplicadas, também, as sanções previstas em edital.

A validade da contratação decorrente desta licitação será de no máximo 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura e publicação.

#### **4 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO SOFTWARE**

Os requisitos exigidos considerados necessários para gestão e o processamento das informações dos setores envolvidos são:

A plataforma deverá ser desenvolvida para funcionamento em ambiente WEB através de navegador de internet, bem como a realização de processos automáticos, devidamente pré-definidos;

##### **Plataforma de Gestão de Atendimento via WhatsApp**

#### **4.1 - Deverá possuir integração com no mínimo os seguintes canais de comunicação:**

- WhatsApp;
- WebChat;

#### **4.2 - Dashboard deverá conter no mínimo as seguintes informações, referentes às últimas 24h ou dia atual:**

- Tempo médio de espera dos atendimentos;
- Tempo médio de espera dos atendimentos;
- Tempo médio de duração dos atendimentos;
- Tempo médio de resposta pelo agente interno;
- Tempo médio de resposta pelo contato externo;
- Quantidade de atendimentos aguardando em filas;
- Quantidade de atendimentos em andamento;
- Quantidade de atendimentos do dia;
- Quantidade de agentes online;
- Últimos 10 atendimentos efetuados (em andamento ou não);

#### **4.3 - Agentes (atendentes/servidor)**

Os agentes serão os usuários que farão uso da plataforma para realizar o atendimento e deverá ser possível configurá-los e monitorá-los. O ambiente de atendimento (tela) do agente deverá ser possível disponibilizar o chat e fila de atendimentos.

#### **4.4 - Configuração de agente**

Permitir o a configuração de agentes na plataforma

- Cadastro / Visualização / Atualização / Exclusão de agentes

#### **4.5 - Monitoramento de agentes referentes às últimas 24h ou dia atual:**

- Permitir o monitoramento de atividades de agentes em tempo real
- Agentes online
- Data e hora do último login;
- Tempo logado e em pausa;
- Quantidade de atendimentos total por agente;
- Quantidade de atendimentos momentâneos por agente
- Quantidade de atendimentos pendentes por agente
- Tempo médio de atendimento por agente
- Tempo médio de interação de cada agente
- Tempo médio de interação do cliente de cada agente
- Finalizar conexão do agente
- Visualizar todas as informações dos atendimentos momentâneos do agente
- Tempo médio de espera dos atendimentos;
- Total de atendimentos realizados
- Total de atendimentos em espera
- Total de atendimentos em atendimento
- Total de atendimentos em pendência
- Total de agentes
- Total de agentes disponíveis
- Total de agentes pausados
- Total de agentes indisponíveis

#### **4.6 - Perfil de Agente**

##### **4.6.1 - Permitir configuração de perfis de acesso para agentes;**

- Limitar quantidade de atendimentos simultâneos de um agente
- Associar contato por agente
- Configurações de permissões
- Canal de voz e chat na mesma tela

#### **4.7 - Galeria**

Permitir o cadastro de mídias internas que podem ser utilizadas por todos os agentes

#### **4.8 - Pausa**

Permitir o cadastro e monitoramento de pausa dos agentes

#### **4.9 - Relatórios**

Permitir monitoramento dos agentes;

- Relatório de produtividade
- Relatório de pausas

#### **4.10 - Contatos**

##### **4.10.1 - Permitir a criação, importação, unificação e classificação dos contatos;**

- Cadastro / Visualização / Atualização / Exclusão de contatos;
- Classificação de contatos;
- Quarteirização de contatos;
- Relatórios de contatos

#### **4.11 - Atendimentos**

##### **4.11.1 - Permitir o gerenciamento de atendimentos em tempo real;**

- Visualização completa de atendimentos momentâneos
- Visualização completa de todos os atendimentos realizados
- Gerar novo atendimento
- Agendar atendimentos e mensagens
- Categorização de atendimentos
- Atendimentos por protocolo para rastreamento
- Criação de TAGs para emissão de relatórios;

- Relatórios analíticos e estatísticos de atendimentos
- Exportação de atendimentos para documentos em formato PDF

#### **4.12 - HSM (Para atendimento via WhatsApp)**

##### **4.12.1 - Permitir envio e cadastro de mensagens HSM utilizando templates pré-definidos ou forma**

livre, como permitido pela API oficial;

- Permitir agendamento de mensagens HSM;
- Relatórios de: Disparos HSM e disparos agendados;

#### **4.13 - Pesquisa**

##### **4.13.1 - Permitir que clientes respondam a uma pesquisa de satisfação**

- Cadastrar pesquisas / perguntas e opções de resposta em relação ao atendimento recebido
- Relatório das pesquisas respondidas.

#### **4.14 - Flow**

##### **4.14.1 - Permitir a configuração de atendimento automáticos**

- Direcionar atendimentos baseando-se em informações do contato ou informações fornecidas pelo cliente

- Relatórios analíticos e sintéticos sobre dados dos atendimentos automáticos

Janela de Diálogo

Permitir o monitoramento de informações sobre atendimentos consumidos

- Relatórios analíticos e sintéticos referentes ao volume de atendimentos em determinado período

#### **4.15 - Bot.**

##### **4.15.1 - Permitir a configuração de BOT para construção do fluxo de atendimento, e que possibilite uso de IA - inteligência artificial**

- Configuração de bot capaz de entender as palavras de uma mensagem e o curso da conversa e tomar decisões em relação a isso.
- Ser capaz de realizar verificação de informações e envio de dados ao cliente.

#### **4.16 - Curadoria**

- Aplicar possíveis correções em palavras não entendidas pelo BOT.

#### **4.17 - Serviços**

##### **4.17.1 - Permitir a criação de serviços/setores de atendimento.**

- Cadastro / Visualização / Atualização / Exclusão de serviços/setores;
- Agrupamento de agentes por serviço;
- Monitoramento de serviços em tempo real;

#### **4.18 - Sistema**

##### **4.18.1 - Permitir a realização de ajustes em parâmetros do sistema**

- Configuração de contas diferentes, cada uma com seus canais de atendimento;
- NOME Genérico PARA AS CONFIGURAÇÕES;
- Criação de mensagens pré-definidas;
- Configurações de horário de atendimento;
- Monitoramento de palavras enviadas por clientes;
- Bloqueio de palavras enviadas por agentes;
- Auditoria de alterações na plataforma;
- Bloqueio de contatos;
- Possuir bloqueio de ligações por Voz, uma vez que identificada ligação o sistema deverá encerrar automaticamente, sendo o cliente informado que o canal é apenas para mensagens de texto.

#### **4.19 - Acesso**

##### **4.19.1 - Permitir o controle de acessos e permissões de usuários.**

- Cadastro / Visualização / Atualização / Exclusão de usuários;
- Cadastro / Visualização / Atualização / Exclusão de perfil e permissões de usuários;

#### **4.20 - Painel de atendimento do agente**

##### **4.20.1 - A plataforma deverá possuir painel de atendimento exclusivo para atendentes, com as funcionalidades de:**

- Iniciar atendimento de clientes, com as funções de finalização do atendimento, colocá-lo em espera;
- Realizar apontamento de pausas;
- Realizar interação com clientes via texto, áudio e envio de imagens;
- Ter acesso ao histórico de interações do cliente (Quando permitido pelo administrador/supervisor);
- Iniciar conversas via HSM (Whatsapp);
- Cadastrar o contato;

#### **5 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.2. Implantação da plataforma.

5.3. Configuração do Boot

5.4. Treinamento com os usuários.

5.5. Disponibilização ao público geral, trazendo maior comodidade no atendimento, mais agilidade e sem necessidade de deslocamento até o atendimento presencial.

#### **6 GARANTIA DO SERVIÇO**

6.1. O CONTRATADO deve garantir que os previstos sejam entregues.

6.2. Durante o período do contrato, o contratado é responsável por corrigir quaisquer problemas que surjam devido a falhas na execução.

6.3. Uma vez notificado, o CONTRATADO realizará a reparação no prazo de até 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da data de notificação, desde que não impacte as operações da SAEV Ambiental, uma vez que o mesmo impacte nas operações, o prazo estabelecido é de 01 (um) dia.

6.4. O prazo indicado no subitem anterior, durante seu transcurso, poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante solicitação escrita e justificada do CONTRATADO, aceita pelo CONTRATANTE.

6.5. A garantia legal ou contratual do objeto tem prazo de vigência próprio e desvinculado daquele fixado no contrato, permitindo eventual aplicação de penalidades em caso de descumprimento de alguma de suas condições, mesmo depois de expirada a vigência contratual.

#### **7 MODELO DE GESTÃO DO 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. 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.

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

7.4. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, caso seja necessário, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais.

7.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelos fiscais do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

7.6. Os fiscais do contrato acompanharão a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

7.6.1. Os fiscais do contrato anotarão 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.

7.6.2. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, os fiscais do contrato emitirão notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.6.3. Os fiscais do contrato informarão 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.

7.6.4. 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.

7.6.5. Os fiscais do contrato comunicarão ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

7.6.6. 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 àquelas que ultrapassarem a sua competência.

7.7. Os fiscais do contrato verificarão 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.

7.7.1. Caso ocorram 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.

7.8. O gestor do contrato coordenará 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.

7.8.1. 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.

7.8.2. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo 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.

7.8.3. 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 nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.9. 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.

7.10. 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.

7.11. O contratado deverá manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.

7.12. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

- **Gestor do contrato:** Elieverson Cirilo Zanfolin
- **Fiscal do Administrativo:** João Ricardo Pagliarani
- **Fiscal do Técnico:** Fabio Ioshio Takemoto Junior

## 8 OBRIGAÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO

8.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência ou Edital e seus anexos.

8.2. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja reparado.

8.3. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de servidor especialmente designado.

8.4. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou

subordinados.

## 9 OBRIGAÇÕES DO LICITANTE

9.1. O Licitante deve cumprir todas as obrigações constantes no Edital de Pregão Eletrônico, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

9.2. Todos os encargos trabalhistas, previdenciários, sociais e tributos que venham a incidir sob o objeto deste certame, serão de responsabilidade do Licitante, respondendo, esta, por toda e qualquer responsabilidade civil por ato seu e ou de seus prepostos, em virtude de imprudência, negligência ou imperícia.

9.3. É de responsabilidade do Licitante manter, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital de Pregão Eletrônico.

9.4. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos.

9.5. Comunicar à Contratante imediatamente os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

## 10 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

10.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

10.1.1. Não produza os resultados acordados;

10.1.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;

### 10.2. Liquidação

10.2.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 08 (oito) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período;

10.2.2. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

a) o prazo de validade;

b) a data da emissão;

c) os dados do contrato e do órgão contratante;

d) o período respectivo de execução do contrato;

e) documentos exigidos no contrato,

f) o valor a pagar; e

g) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

10.2.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado ou departamento/gestor providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

10.2.4. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

### 10.3. Prazo de pagamento

10.3.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 8 (oito) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa;

10.3.2. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado;

10.3.3. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;

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

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

10.3.6. 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.

## 11 DO RECEBIMENTO

11.1. Os serviços deverão ser recebidos em até 30 (trinta) dias, cumprindo as exigências de caráter técnico e administrativo.

11.2 O prazo da disposição acima será contado da assinatura do contrato.

11.3 O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

11.4 O fiscal Administrativo do contrato realizará o recebimento do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter Administrativo.

11.5 O gestor do contrato realizará o recebimento do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

## 12 FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de DISPENSA DE LICITAÇÃO, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO, conforme previsto na Lei de Licitações nº14.133.

### 12.2. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

12.2.1. Como condição prévia ao exame da DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO do licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, após o julgamento da(s) proposta(s) será verificado o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Certidão negativa correccional (ePAD, CGU-PJ, CEIS, CNEP e CEPIM), mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://certidoes.cgu.gov.br/>).

12.2.1.1. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante.

12.2.1.2. Constatada a existência de sanção, o licitante será inabilitado, por falta de condição de participação.

12.2.1.3. No caso de inabilitação, caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, haverá nova verificação, de ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

### 12.2.2. Habilitação Jurídica:

a) registro comercial, no caso de empresa individual;

b) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado em se tratando de sociedade comercial, e no caso de sociedade por ações, acompanhado de documento de eleição de seus administradores;

c) inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

d) decreto de autorização em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido por órgão competente quando a atividade assim o exigir e/ou outro instrumento de registro comercial, registrado na Junta Comercial;

e) no caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

f) no caso de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI;

g) 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.

12.2.2.1. A demonstração da legitimidade do signatário da se dará mediante apresentação da seguinte documentação:

a) No caso de Procurador

I - Instrumento de mandato público, ou;

II - Instrumento de mandato particular, assinado pelo representante legal da empresa, com firma reconhecida em Cartório, juntamente com Documento de constituição da empresa e alterações, onde se verifique que o sócio subscritor possui legitimidade para outorgar a procuração referida.

b) No caso de sócio-gerente

I - Documento de constituição da empresa e alterações, no qual estejam expressos poderes para exercer direitos e assumir obrigações decorrentes de tal investidora.

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

### **12.2.3. Regularidade Fiscal, Social e Trabalhista:**

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

b) Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Tributos Municipais da sede do Licitante. Caso a sede do Licitante seja fora deste Município e mantenha filial (is) em Votuporanga, apresentar também desta (s);

c) Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais e quanto a Dívida Ativa da União, abrangendo inclusive as Contribuições Sociais (INSS) revistas nas alíneas "a" a "d" do parágrafo único do artigo 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991 ou Certidão Previdenciária;

d) Prova de regularidade para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

e) Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) perante a Justiça do Trabalho (Lei Federal 12.440/2011 e artigo 642-A da CLT);

f) Prova de regularidade junto à Fazenda Estadual, através da Certidão Negativa conjunta junto aos Tributos Estaduais, emitida pela Secretaria da Fazenda Estadual onde a empresa for sediada.

#### **12.2.3.1. Regularidade Fiscal para Micro e Empresas de Pequeno Porte**

a) Certidão Simplificada emitida pela Junta Comercial do Estado de origem do licitante, ou pela apresentação do comprovante da opção pelo SIMPLES obtido no site da Secretaria da Receita Federal, ambos documentos emitidos no prazo de até 90 (noventa) dias anteriores à data marcada da sessão pública.

a1) Se NÃO OPTANTE pelo SIMPLES Nacional deverá apresentar: Declaração de que se enquadra na situação de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123/06, sob as penas do artigo 299 do Código Penal, que deverá ser assinada por seu representante legal e TAMBÉM POR CONTADOR HABILITADO.

b) Declaração firmada pelo representante legal da empresa, de não haver nenhum dos impedimentos previstos nos incisos do § 4º do artigo 3º da Lei Complementar 123/2006.

c) Declaração elaborada preferencialmente em papel timbrado e subscrita por seu representante legal, de que no ano - calendário de realização da licitação, ainda não tenha celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte (art. 4º, § 2º da Lei nº 14.133/2021).

12.2.3.1.1. Para a habilitação, as microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar a documentação completa e exigida para fins de comprovação de regularidade Fiscal e Trabalhista mesmo que apresente alguma restrição, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

12.2.3.1.2. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que o licitante qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte seja habilitado, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

12.2.3.1.3. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do instrumento contratual ou outro instrumento que o substitua.

12.2.3.1.4. Quanto à microempresa e empresa de pequeno porte, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativa.

12.2.3.1.5. Não ocorrendo a regularização da documentação, no prazo previsto do subitem 12.2.3.1.4, implicará decadência do direito à execução do objeto do certame, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14133/2021, sendo facultado à Administração convocar os Licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para negociação, assinatura do contrato ou outro instrumento equivalente que o substitua, ou revogar a licitação.

#### 12.2.4. Outras comprovações:

- a) Declaração do Licitante, elaborada preferencialmente em papel timbrado e subscrita por seu representante legal, de que não utiliza de mão de obra direta ou indireta de menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do Art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.
- b) Declaração do Licitante, elaborada preferencialmente em papel timbrado e subscrita pelo representante legal, asseverando que não está declarado inidôneo por qualquer órgão da Administração Pública ou impedido de licitar e contratar com esta Autarquia Municipal.
- c) Declaração do Licitante, elaborada preferencialmente em papel timbrado e subscrita pelo representante legal, de que não possui em seu quadro societário e funcional, servidor público ou dirigente de órgão ou entidade contratante ou responsável pela licitação.
- d) Declaração do Licitante, elaborada preferencialmente em papel timbrado e subscrita pelo representante legal, que atende plenamente a todos os requisitos de habilitação definidos no Edital (art. 63 da Lei Federal nº 14.133/21).
- e) declaração do Licitante, elaborada preferencialmente em papel timbrado e subscrita por seu representante legal, de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas (art. 63 da Lei Federal nº 14.133/21).
- f) Declaração do Licitante, elaborada preferencialmente em papel timbrado e subscrita por seu representante legal, de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas (art. 63, §1º da Lei Federal nº 14.133/21).
- g) Declaração do Licitante, elaborada preferencialmente em papel timbrado e subscrita por seu representante legal, de que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.
- h) Declaração do Licitante, elaborada preferencialmente em papel timbrado e subscrita por seu representante legal, de que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal.

#### 12.2.5. Qualificação Econômico-Financeira

- a) Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial, expedida no local da sede da licitante; no caso de não constar na certidão o seu prazo de validade, a mesma deverá ter sido emitida há menos de 90 (noventa) dias da data de emissão;
- b) Caso a licitante se encontre em processo de recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser apresentada, por meio da documentação apropriada, a sentença homologatória do plano de recuperação judicial;
- c) Em se tratando de Licitante subsidiária integral, caso sua empresa controladora esteja em recuperação judicial, deverá ser apresentado Termo de Compromisso no qual a Licitante assegure que manterá a capacidade técnica, econômica, financeira e operacional, com vista a assegurar a execução do contrato.

### 13 DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

13.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 5.967,96 (Cinco mil, novecentos e sessenta e sete reais e noventa e seis centavos).

### 14 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão às expensas de dotação do próprio orçamento vigente desta Autarquia.

14.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/Unidade:
- II) Fonte de Recursos:
- III) Programa de Trabalho:
- IV) Elemento de Despesa:
- V) Plano Interno:

14.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

#### **ENCERRAMENTO**

Encerra-se aqui o presente Termo de Referência, contendo em seu corpo 14 (quatorze) páginas numeradas ao seu final.

Votuporanga - SP, 09 de abril de 2025.

---

Nome: Elieverson Cirilo Zanfolin  
Cargo: Chefe do Departamento Comercial  
Matrícula: 2038

**ANEXO III**

**OBJETO:** Implantação de software de gestão de atendimento via WhatsApp para o número **+551799872-8383**, em nuvem, com chat boot, contendo possibilidade de automatização de fluxos para direcionamento e melhor atendimento ao público.

**LOCAL:** Atendimento ao cliente.

# **SOFTWARE DE GESTÃO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP**

**UNIDADE ADMINISTRATIVA REQUISITANTE:** Departamento Comercial

**PROPRIETÁRIO:** Superintendência de Água, Esgotos e Meio Ambiente de Votuporanga – SAEV AMBIENTAL.

## **ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR**

## SUMÁRIO

1	DADOS DO PROCESSO .....	30
2	DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO .....	30
3	DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO .....	30
4	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO SOFTWARE .....	31
5	LEVANTAMENTO DE MERCADO.....	34
6	DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO .....	34
7	ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS.....	34
8	ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO.....	34
9	JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO.....	35
10	CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES.....	35
11	LINHAMENTO COM PAC .....	35
12	DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS .....	35
13	PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO.....	35
14	DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS DANOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS .....	35
15	MATRIZ DE RISCO.....	35
16	POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO PARA O ATENDIMENTO DA NECESSIDADE A QUE SE DESTINA.....	36

## ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

O presente documento visa analisar a viabilidade da futura aquisição/contratação, bem como, compilar as demandas e os elementos essenciais que servirão para compor o Termo de Referência/Projeto Básico, de forma a melhor atender as necessidades da Superintendência de Água, Esgotos e Meio Ambiente de Votuporanga – SAEV Ambiental, conforme a Lei nº 14.133/2021 e Decreto Municipal 15.631/2023.

### DADOS DO PROCESSO

<b>Órgão Responsável pela Contratação:</b>	Superintendência de Água, Esgotos e Meio Ambiente de Votuporanga – SAEV Ambiental
<b>Unidade Administrativa:</b>	Departamento Comercial
<b>Objeto:</b>	Software de Gestão de Atendimento via WhatsApp
<b>Área requisitante</b>	Departamento Comercial
<b>Responsável</b>	Eliéverson Cirilo Zanfolin

### 1 DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Visando os avanços constantes da tecnologia, que causam e seguem causando profundo impacto na forma com que as relações humanas têm se desenvolvido, o que pode ser percebido em uma escala global e de caráter irreversível. Na esteira deste processo, diversas ferramentas têm se dedicado a facilitar e maximizar os contatos entre as pessoas, principalmente com uso da rede mundial de computadores, o que se reflete não apenas nas relações sociais por excelência, mas também nas transações comerciais e inclusive nas formas de trabalho atuais.

Neste sentido, a contratação de empresa especializada para o fornecimento de software de gestão de atendimento via WhatsApp, surge em decorrência de uma demanda que precisa ser atendida sob a perspectiva do interesse público. Baseado nos aspectos jurídicos e práticos acerca da implantação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) nº 13.709/2018, na administração pública, o presente processo, tem como finalidade à melhoria do atendimento ao munícipe e a otimização de comunicações por meio do WhatsApp oficial.

Desta forma, a contratação supracitada é uma necessidade legítima do poder público para garantir a segurança, eficiência e qualidade dos serviços prestados à população.

Por meio dessa plataforma oficial, os cidadãos terão acesso a um atendimento rápido e eficaz para resolver suas demandas por um atendimento online em horário comercial. Conseqüentemente os servidores serão capazes de responder eficientemente às perguntas, preocupações, bem como quaisquer necessidades levantadas pela população.

### 2 DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Ser uma plataforma web completa e intuitiva para a gestão eficiente do atendimento, eliminando a necessidade de instalações locais, abrangendo desde o cadastro até a exclusão de agentes, proporcionando uma interface amigável para incluir detalhes específicos, habilidades e fotos individuais.

Oferecer personalização total dos perfis de acesso dos agentes, permitindo ajustes granulares nas permissões com garantia de segurança e privacidade dos dados, em tempo real, com painel dinâmico que monitora a disponibilidade e atividade dos agentes, fornecendo métricas de desempenho individuais e coletivas para insights valiosos.

Plataforma simplificada com gerenciamento de mídias internas, facilitando o armazenamento e organização de recursos multimídia para enriquecer as interações com os munícipes. Controle de pausas integrado, registrando e visualizando o tempo de pausa de cada agente, com relatórios detalhados para uma gestão eficaz.

Para maior automação, a solução deverá permitir a configuração de respostas automáticas e a criação de bots, garantindo eficiência em situações específicas de atendimento. Além disso, oferecer a

flexibilidade para configurar serviços/setores de atendimento, ajustar parâmetros e controlar o acesso e permissões dos usuários, permitir a criação de usuários de acordo com o quantitativo de licenças presentes no edital, sendo o pagamento realizado de acordo com o quantitativo de usuários ativos, com possibilidade de ampliação de usuários caso seja necessário, mediante novas contratações.

No canal de chat, a utilização da plataforma de atendimento deve ser feita através do WhatsApp Business, uma vez que essa escolha proporciona estabilidade e qualidade no atendimento.

Suporte: A empresa vencedora do certame deverá prestar serviços de assistência técnica e suporte técnico, visando garantir a continuidade do perfeito funcionamento da solução, o serviço inclui o atendimento e ações necessárias em caso de falhas na solução, como indisponibilidade, incompatibilidade, configuradas inadequadas ou outros problemas.

A empresa deverá entregar o sistema em pleno funcionamento em um prazo máximo de até 30 (trinta) dias após solicitação.

Todo e qualquer fornecimento dos materiais ou prestação de serviço fora do estabelecido em edital e na ata de contratação de serviço, em desacordo com as especificações, será imediatamente notificado à detentora da ata, que ficará obrigada a substituir prontamente, correndo por sua conta e risco tais substituições, sendo-lhes aplicadas, também, as sanções previstas em edital.

A validade da contratação decorrente desta licitação será de no máximo 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura e publicação.

### **3 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO SOFTWARE**

Os requisitos exigidos considerados necessários para gestão e o processamento das informações dos setores envolvidos são:

A plataforma deverá ser desenvolvida para funcionamento em ambiente WEB através de navegador de internet, bem como a realização de processos automáticos, devidamente pré-definidos;

#### **Plataforma de Gestão de Atendimento via WhatsApp**

##### **4.1 - Deverá possuir integração com no mínimo os seguintes canais de comunicação:**

- WhatsApp;
- WebChat;

##### **4.2 - Dashboard deverá conter no mínimo as seguintes informações, referentes às últimas 24h ou dia atual:**

- Tempo médio de espera dos atendimentos;
- Tempo médio de espera dos atendimentos;
- Tempo médio de duração dos atendimentos;
- Tempo médio de resposta pelo agente interno;
- Tempo médio de resposta pelo contato externo;
- Quantidade de atendimentos aguardando em filas;
- Quantidade de atendimentos em andamento;
- Quantidade de atendimentos do dia;
- Quantidade de agentes online;
- Últimos 10 atendimentos efetuados (em andamento ou não);

##### **4.3 - Agentes (atendentes/servidor)**

Os agentes serão os usuários que farão uso da plataforma para realizar o atendimento e deverá ser possível configurá-los e monitorá-los. O ambiente de atendimento (tela) do agente deverá ser possível disponibilizar o chat e fila de atendimentos.

##### **4.4 - Configuração de agente**

###### **Permitir o a configuração de agentes na plataforma**

- Cadastro / Visualização / Atualização / Exclusão de agentes

##### **4.5 - Monitoramento de agentes referentes às últimas 24h ou dia atual:**

- Permitir o monitoramento de atividades de agentes em tempo real
- Agentes online
- Data e hora do último login;

- Tempo logado e em pausa;
- Quantidade de atendimentos total por agente;
- Quantidade de atendimentos momentâneos por agente
- Quantidade de atendimentos pendentes por agente
- Tempo médio de atendimento por agente
- Tempo médio de interação de cada agente
- Tempo médio de interação do cliente de cada agente
- Finalizar conexão do agente
- Visualizar todas as informações dos atendimentos momentâneos do agente
- Tempo médio de espera dos atendimentos;
- Total de atendimentos realizados
- Total de atendimentos em espera
- Total de atendimentos em atendimento
- Total de atendimentos em pendência
- Total de agentes
- Total de agentes disponíveis
- Total de agentes pausados
- Total de agentes indisponíveis

#### **4.6 - Perfil de Agente**

##### **4.6.1 - Permitir configuração de perfis de acesso para agentes;**

- Limitar quantidade de atendimentos simultâneos de um agente
- Associar contato por agente
- Configurações de permissões
- Canal de voz e chat na mesma tela

#### **4.7 - Galeria**

Permitir o cadastro de mídias internas que podem ser utilizadas por todos os agentes

#### **4.8 - Pausa**

Permitir o cadastro e monitoramento de pausa dos agentes

#### **4.9 - Relatórios**

##### **Permitir monitoramento dos agentes;**

- Relatório de produtividade
- Relatório de pausas

#### **4.10 - Contatos**

##### **4.10.1 - Permitir a criação, importação, unificação e classificação dos contatos;**

- Cadastro / Visualização / Atualização / Exclusão de contatos;
- Classificação de contatos;
- Quarteirização de contatos;
- Relatórios de contatos

#### **4.11 - Atendimentos**

##### **4.11.1 - Permitir o gerenciamento de atendimentos em tempo real;**

- Visualização completa de atendimentos momentâneos
- Visualização completa de todos os atendimentos realizados
- Gerar novo atendimento
- Agendar atendimentos e mensagens
- Categorização de atendimentos
- Atendimentos por protocolo para rastreamento
- Criação de TAGs para emissão de relatórios;
- Relatórios analíticos e estatísticos de atendimentos
- Exportação de atendimentos para documentos em formato PDF

#### **4.12 - HSM (Para atendimento via WhatsApp)**

##### **4.12.1 - Permitir envio e cadastro de mensagens HSM utilizando templates pré-definidos ou forma**

**livre, como permitido pela API oficial;**

- Permitir agendamento de mensagens HSM;
- Relatórios de: Disparos HSM e disparos agendados;

#### **4.13 - Pesquisa**

##### **4.13.1 - Permitir que clientes respondam a uma pesquisa de satisfação**

- Cadastrar pesquisas / perguntas e opções de resposta em relação ao atendimento recebido
- Relatório das pesquisas respondidas.

#### **4.14 - Flow**

##### **4.14.1 - Permitir a configuração de atendimentos automáticos**

- Direcionar atendimentos baseando-se em informações do contato ou informações fornecidas pelo cliente
  - Relatórios analíticos e sintéticos sobre dados dos atendimentos automáticos
- Janela de Diálogo
- Permitir o monitoramento de informações sobre atendimentos consumidos
- Relatórios analíticos e sintéticos referentes ao volume de atendimentos em determinado período

#### **4.15 - Bot.**

##### **4.15.1 - Permitir a configuração de BOT para construção do fluxo de atendimento, e que possibilite uso de IA - inteligência artificial**

- Configuração de bot capaz de entender as palavras de uma mensagem e o curso da conversa e tomar decisões em relação a isso.
- Ser capaz de realizar verificação de informações e envio de dados ao cliente.

#### **4.16 - Curadoria**

- Aplicar possíveis correções em palavras não entendidas pelo BOT.

#### **4.17 - Serviços**

##### **4.17.1 - Permitir a criação de serviços/setores de atendimento.**

- Cadastro / Visualização / Atualização / Exclusão de serviços/setores;
- Agrupamento de agentes por serviço;
- Monitoramento de serviços em tempo real;

#### **4.18 - Sistema**

##### **4.18.1 - Permitir a realização de ajustes em parâmetros do sistema**

- Configuração de contas diferentes, cada uma com seus canais de atendimento;
- NOME Genérico PARA AS CONFIGURAÇÕES;
- Criação de mensagens pré-definidas;
- Configurações de horário de atendimento;
- Monitoramento de palavras enviadas por clientes;
- Bloqueio de palavras enviadas por agentes;
- Auditoria de alterações na plataforma;
- Bloqueio de contatos;
- Possuir bloqueio de ligações por Voz, uma vez que identificada ligação o sistema deverá encerrar automaticamente, sendo o cliente informado que o canal é apenas para mensagens de texto.

#### **4.19 - Acesso**

##### **4.19.1 - Permitir o controle de acessos e permissões de usuários.**

- Cadastro / Visualização / Atualização / Exclusão de usuários;
- Cadastro / Visualização / Atualização / Exclusão de perfil e permissões de usuários;

#### **4.20 - Painel de atendimento do agente**

##### **4.20.1 - A plataforma deverá possuir painel de atendimento exclusivo para atendentes, com as funcionalidades de:**

- Iniciar atendimento de clientes, com as funções de finalização do atendimento, colocá-lo em espera;
- Realizar apontamento de pausas;
- Realizar interação com clientes via texto, áudio e envio de imagens;
- Ter acesso ao histórico de interações do cliente (Quando permitido pelo administrador/supervisor);

- Iniciar conversas via HSM (Whatsapp);
- Cadastrar o contato;

#### 4 LEVANTAMENTO DE MERCADO

Devido a não obrigatoriedade do levantamento de mercado para o referido objeto de contratação, justifica-se a não aplicabilidade deste tópico.

#### 5 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Devido a não obrigatoriedade deste tópico para o referido objeto de contratação e por ser um objeto simples, sem complexidade, justifica-se que não há necessidade de descrição de soluções.

#### 6 ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

Para a contratação do objeto em questão são estimadas as quantidades abaixo:  
Estima-se a quantidade de 8 pontos de acesso simultâneo a plataforma.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UN	QUANT.
01	MENSALIDADE DE PLATAFORMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP, EM NUVEM.	SV	12,00

#### Observações:

Caso haja faturamento pela quantidade de acessos simultâneo ao sistema, o mesmo se dará pela sua utilização, não sendo utilizados os 8 acessos, deverá ser faturado com base no quantitativo utilizado pelo SAEV Ambiental.

#### 7 ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O valor total estimado para a futura contratação é de R\$ 5.967,96 (Cinco mil, novecentos e sessenta e sete reais e noventa e seis centavos).

A pesquisa de preços para fins da determinação do valor estimado foi elaborada conforme as diretrizes estabelecidas pela Lei de Licitações e Contratos Administrativos nº 14.133/2021, Art.23, § 1º e 2º.

Item	Quant.	Descrição	R\$ Unit.	R\$ Total
01	12	SOFTWARE PARA GESTÃO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP.	R\$ 497,33	R\$ 5.967,96
<b>VALOR TOTAL</b>				<b>R\$ 5.967,96</b>

#### Descrição da proposta

- Plataforma de atendimento centralizado;
- Integração oficial com Whatsapp;
- Suporte incluso;
- Formato em nuvem;
- Integrado com APP para Mobile;
- Construção de fluxos de atendimento para distribuição das mensagens

A escolha do critério de “**menor preço**” para esta contratação pode ser justificada por diversos motivos, destacando-se os seguintes:

a) **Economia Financeira:** A escolha do menor preço geralmente resulta em economia financeira para a organização contratante. Isso é especialmente relevante quando se trata de serviços similares, pois a busca pelo melhor custo-benefício pode permitir que a empresa obtenha a solução desejada sem comprometer desnecessariamente seus recursos financeiros.

b) **Transparência e Imparcialidade:** A seleção com base no critério de menor preço é transparente e imparcial, pois é um parâmetro objetivo que pode ser facilmente verificado e comparado entre os diferentes orçamentos. Isso contribui para um processo de contratação mais justo e evita potenciais questionamentos sobre a escolha da empresa.

c) **Acesso à Tecnologia a Custos Competitivos:** Ao optar pelo menor preço, a empresa pode garantir o acesso à tecnologia necessária para o atendimento integrado com a API do WhatsApp a custos competitivos.

d) **Viabilidade Orçamentária:** O critério de menor preço muitas vezes está alinhado com a viabilidade orçamentária da organização contratante. Escolher a proposta mais econômica pode ajudar a garantir que o projeto se enquadre nos recursos disponíveis, evitando despesas desnecessárias ou excedentes.

e) **Desenvolvimento Customizado:** A solução requerida é altamente personalizada e desenvolvida sob medida para as necessidades específicas da organização contratante, o que também resultou em uma falta de homologações padronizadas disponíveis no mercado.

## 8 JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

De acordo com as características técnicas e peculiaridades de execução do serviço, não se trata de objeto divisível, o qual é formado por uma solução única e devido a qualquer empresa que forneça o objeto também oferece o treinamento, não cabendo, portanto, o parcelamento da solução.

## 9 CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Devido a não obrigatoriedade deste tópico, para o referido objeto de contratação e por ser um objeto simples, sem complexidade, justifica-se a não aplicabilidade deste.

## 10 LINHAMENTO COM PAC

Sabendo-se que o Plano Anual de Contratações é uma ferramenta importante para a gestão de compras e contratações das organizações públicas, justifica-se a não informação aqui da previsão de futura contratação no respectivo PAC e o não alinhamento com o planejamento devido a este documento estar em processo de formulação.

## 11 DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

- Garantia de conformidade com regulamentações de proteção de dados.
- Implementação de medidas de segurança para proteger as informações dos munícipes e garantir a privacidade dos servidores.
- Oferecer um canal de comunicação eficiente via WhatsApp oficial na repartição pública.
- Respostas mais rápidas e precisas às consultas dos cidadãos, resultando em um serviço mais ágil e satisfatório.

## 12 PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

Devido a não obrigatoriedade deste tópico, para o referido objeto de contratação e por ser um objeto simples, sem complexidade, justifica-se a não aplicabilidade deste.

## 13 DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS DANOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS

Devido a não obrigatoriedade de demonstração de IMPACTOS AMBIENTAIS para o referido objeto de contratação e por ser um objeto simples, sem complexidade, justifica-se a não aplicabilidade deste tópico.

## 14 MATRIZ DE RISCO

Risco	Descrição	Probabilidade	Impacto	Mitigação
<b>Interrupção do Serviço</b>	Falhas no servidor ou manutenção que causem interrupção no serviço.	Média	Alta	Escolher um provedor com alta disponibilidade e SLA (Acordo de Nível de Serviço) robusto.
<b>Segurança de Dados</b>	Vazamento ou perda de dados sensíveis durante a transmissão de informações.	Baixa	Alta	Implementar criptografia de dados e políticas de segurança rigorosas.

<b>Dependência do Fornecedor</b>	Dependência excessiva de um único fornecedor de solução.	Média	Média	Avaliar a possibilidade de múltiplos fornecedores ou soluções híbridas.
<b>Custos Variáveis</b>	Aumento inesperado nos custos de assinatura e manutenção.	Média	Média	Negociar contratos de longo prazo com preços fixos.
<b>Conformidade Legal</b>	Não conformidade com regulamentações locais e internacionais de telecomunicações e proteção de dados.	Baixa	Alta	Garantir que o provedor esteja em conformidade com todas as regulamentações aplicáveis.
<b>Qualidade do Serviço</b>	Problemas de qualidade no atendimento ao cliente, como latência e falhas de comunicação.	Média	Alta	Escolher um provedor com infraestrutura robusta e realizar testes de qualidade regularmente.
<b>Atualizações e Manutenções</b>	Impacto das atualizações e manutenções no uso do sistema.	Média	Média	Planejar janelas de manutenção e comunicar-se com os usuários sobre atualizações.

### 15 POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO PARA O ATENDIMENTO DA NECESSIDADE A QUE SE DESTINA

A contratação de uma empresa especializada em fornecimento de software de gestão de atendimento via WhatsApp, considerando o menor preço entre os orçamentos cotados, deve ser avaliada sob os seguintes aspectos:

**Adequação às Necessidades:** A solução ofertada pela empresa selecionada deve ser capaz de atender plenamente às demandas especificadas. É essencial verificar se as funcionalidades do software incluem as ferramentas indispensáveis para a gestão eficiente do atendimento, como respostas automatizadas, relatórios de performance, integração com sistemas existentes e segurança no tratamento de dados.

**Critério de Menor Preço:** Embora seja um parâmetro relevante, o menor preço não deve comprometer a qualidade e a funcionalidade do serviço contratado. Dessa forma, é recomendável que, mesmo com a escolha do orçamento mais econômico, sejam analisadas as condições contratuais, como suporte técnico, manutenção do software e eventual adaptação às necessidades futuras.

**Custo-Benefício:** A relação entre o preço escolhido e os benefícios oferecidos pelo software deve ser vantajosa. Isso significa que a empresa contratada não só deve oferecer preços competitivos, mas também demonstrar eficiência no atendimento e suporte, garantindo a satisfação dos usuários finais.

**Conformidade Legal e Segurança:** É crucial que a contratação observe os requisitos legais, especialmente em relação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), já que os dados de clientes podem ser tratados por meio do software.

Portanto, a contratação será adequada se o software escolhido atender de maneira integral às necessidades operacionais, proporcionar bom custo-benefício e seguir os parâmetros legais e de

segurança. O menor preço só será a melhor escolha se não houver comprometimento na qualidade e na confiabilidade da solução adquirida.

#### **16 RESPONSÁVEIS**

Este documento foi elaborado pelo servidor Elieverson Cirilo Zanfolin.

Votuporanga – SP, 09 de abril de 2025.

---

Nome: Elieverson Cirilo Zanfolin  
Cargo: Chefe do Departamento Comercial  
Matrícula: 2038

#### **ENCERRAMENTO**

Encerra-se aqui o presente Estudo Técnico Preliminar, contendo em seu corpo 10 páginas numeradas ao seu final.

**ANEXO IV**  
**DECLARAÇÃO UNIFICADA (MODELO)**

**A SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA ESGOTO E MEIO AMBIENTE DE VOTUPORANGA – SP**

**Referência: Dispensa Nº 10/2025 – PROCESSO Nº 26/2025**

A Empresa ....., devidamente inscrita no CNPJ nº ..... com endereço na Rua/Av....., nº ....., CEP:..... na cidade de ..... Estado ....., por intermédio de seu representante/procurador legal, o(a) Sr(a), inscrito(a) no CPF nº ..... e RG nº ....., **DECLARA** expressamente:

**a)** que não utiliza de mão de obra direta ou indireta de menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do Art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal;

**b)** que não está declarado inidônea por qualquer órgão da Administração Pública ou impedida de licitar e contratar com esta Administração Municipal;

**c)** que não possui em seu quadro societário e funcional, servidor público ou dirigente de órgão ou entidade contratante ou responsável pela licitação;

**d)** que atende plenamente a todos os requisitos de habilitação definidos no Edital (art. 63 da Lei Federal nº 14.133/21);

**e)** que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas (art. 63 da Lei Federal nº 14.133/21);

**f)** que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas (art. 63, §1º da Lei Federal nº 14.133/21);

**g)** que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

**h)** que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal.

➤ **No caso de Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP), DECLARAR ainda:**

**a) Se NÃO OPTANTE pelo SIMPLES Nacional:** de que se enquadra na situação de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123/06, sob as penas do artigo 299 do Código Penal (assinada por seu representante legal e **TAMBÉM POR CONTADOR HABILITADO**).

**b)** não haver nenhum dos impedimentos previstos nos incisos do § 4º do artigo 3º da Lei Complementar 123/2006.

**c)** que no ano - calendário de realização da licitação, ainda não tenha celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte (art. 4º, § 2º da Lei nº 14.133/2021).

Por ser expressão da verdade, assumo inteira responsabilidade por esta declaração, sob pena do art. 299 do Código Penal.

Data.

Local e

(Assinatura, RG e CPF do Declarante)

**Representante Legal e/ou Procurador e Contador (conforme o caso)**

Obs1: Nos casos em que o Licitante não se enquadre como **Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP)** **RETIRAR da DECLARAÇÃO UNIFICADA as declarações relativas a esta condição.**

Obs2.: A declaração unificada deverá ser preenchida, preferencialmente em papel timbrado da empresa proponente, datada e assinada pelo(s) seu(s) representante(s) legal(is) e/ou procurador(es) devidamente habilitado(s).

**ANEXO V**  
**MINUTA DA NOTA DE EMPENHO**

Dispensa Nº 10/2025 – PROCESSO Nº 26/2025

SUPERINTENDENCIA DE ÁGUA, ESGOTOS E MEIO AMBIENTE DE VOTUPORANGA Estado de São Paulo						
NOTA DE EMPENHO						
					Nº do Empenho/Tipo	Recurso
Órgão				Unidade Orçamentária		
Dotação					Nº da Conta	
Credor						
Endereço				Fone	Cidade	UF
Licitação	Número	Solicitação	Proc. Compra	Emissão	Vencimento	
Valor Orçado		Saldo Anterior	Valor do Empenho		Saldo Atual	
Item	Quant.	Und.	Especificação	Valor Unitário	Valor Total	
Local de Entrega				TOTAL GERAL		
_____ Contador				<b>RECIBO</b> Recebi(emos) da Tesouraria da SUPERINTENDENCIA DE ÁGUA, ESGOTOS E MEIO AMBIENTE DE VOTUPORANGA, a importância acima especificada em moeda corrente do País. _____ de _____ de _____ _____ Credor		
_____ Secretário Municipal da Fazenda						
<b>ORDEM DE PAGAMENTO</b> Pague-se ao favorecido o valor acima especificado proveniente desta Nota de Empenho _____ / _____ / _____ _____ Ordenador de Despesa				Pago em: _____ / _____ / _____ Banco: _____ Conta nº _____ Cheque nº _____ _____ Tesoureiro		