**TERMO DE REFERÊNCIA**

| ÓRGÃO SOLICITANTE | |
|---|---|
| **SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE** | **Processo nº: 556/2026** |

## 1. DO OBJETO

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para disponibilização de licença de uso de sistema informatizado em nuvem – SaaS (Software as a Service), destinado ao apoio às atividades da Central de Regulação Ambulatorial da Secretaria Municipal de Saúde de Iguaba Grande/RJ, especialmente para organização, automação e gerenciamento da comunicação institucional com os usuários da Rede Municipal de Saúde acerca de consultas e exames agendados, por meio do WhatsApp Business, mediante utilização da API Oficial do WhatsApp.

A contratação compreende a disponibilização da solução em ambiente de computação em nuvem durante a vigência contratual de 12 (doze) meses, incluindo implantação, configuração, parametrização, treinamento inicial dos usuários, suporte técnico, manutenção, atualizações, API Oficial do WhatsApp, mensageria e demais recursos tecnológicos necessários ao adequado funcionamento da solução, sem cobrança adicional à Administração por mensagem, conversa, sessão, template ou outro componente ordinário indispensável à prestação

### 1.1. Da Forma de Contratação

**( X ) Contratação direta por dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021.**

**Justificativa:**

A contratação enquadra-se na hipótese de dispensa de licitação em razão do valor, considerando que o valor estimado se encontra compreendido no limite legal vigente para a hipótese prevista no art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021.

Não se aplica modalidade licitatória à presente contratação, por se tratar de contratação direta.

### 1.2. Do Critério de Seleção

A seleção adotará o critério de:

**( ) Menor preço por item**
**( ) Menor preço por lote/grupo**
**( X ) Menor preço global**

A proposta selecionada atenderá integralmente às especificações, quantitativos, requisitos e condições estabelecidos neste Termo de Referência.

**Justificativa para adoção de lote/grupo ou critério global:**

A adoção do menor preço global decorre da natureza integrada da solução, formada pelo serviço continuado mensal de disponibilização da plataforma SaaS e pela etapa única de implantação, configuração, parametrização e treinamento inicial. Os itens possuem formas próprias de medição e pagamento, porém integram uma única solução tecnológica, cuja operação depende de compatibilidade entre seus componentes e de responsabilidade única pelo funcionamento, suporte, manutenção, comunicação via API Oficial do WhatsApp e continuidade do serviço.

## 1.3. Das Especificações do Objeto e Quantidades

| ITEM | CATSER | DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO | UNIDADE DE MEDIDA | QUANTIDADE | VALOR UNITÁRIO ESTIMADO | VALOR TOTAL ESTIMADO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 01 | 26077 | Licença mensal de solução SaaS para apoio à Central de Regulação Ambulatorial, com 1 (um) canal WhatsApp Business mediante API Oficial para até 16 (dezesseis) atendentes simultâneos, incluídos os serviços e custos recorrentes previstos neste Termo de Referência. | Mês | 12 | R$ 2.693,52 | R$ 32.322,24 |
| 02 | 26972 | Implantação, configuração e parametrização inicial da solução, com treinamento inicial associado de até 16 (dezesseis) usuários e disponibilização para início da operação (Go-Live). | Serviço | 1 | R$ 2.500,89 | R$ 2.500,89 |
| | | | | | **TOTAL:** | **R$ 34.823,13** |

**Justificativa dos quantitativos:**

O item 01 corresponde à licença mensal da solução e aos serviços continuados associados, devida em cada um dos 12 (doze) meses da vigência contratual. O item 02 corresponde a uma única etapa de implantação, configuração, parametrização e treinamento inicial de até 16 (dezesseis) usuários, executada uma única vez no início da contratação. A discriminação dos itens destina-se a permitir adequada execução,

medição, faturamento e pagamento, sem descaracterizar a natureza integrada da contratação.

### 1.4. Da Natureza do Objeto

**( X ) Serviço comum**

**( ) Serviço especial**

**Justificativa:**

Trata-se de serviço comum de tecnologia da informação e comunicação, pois suas características, funcionalidades, padrões de desempenho e requisitos de qualidade podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência mediante especificações usuais de mercado. A classificação do objeto como serviço comum não altera a forma de contratação direta adotada.

## 2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação justifica-se pela necessidade de aprimorar a comunicação institucional da Central de Regulação Ambulatorial com os munícipes que utilizam os serviços de consultas e exames disponibilizados pela Rede Municipal de Saúde, mediante canal estruturado, institucional, rastreável e apto ao atendimento simultâneo por múltiplos operadores.

A utilização de canais tradicionais e de formas descentralizadas de contato dificulta a comunicação tempestiva com os pacientes, a confirmação de agendamentos, o recebimento de solicitações de remarcação ou cancelamento, a padronização das tratativas e o acompanhamento gerencial das comunicações realizadas.

A contratação destina-se a ampliar a capacidade de atendimento, padronizar os fluxos de comunicação, registrar e rastrear as tratativas, favorecer o aproveitamento das vagas disponibilizadas e proporcionar maior continuidade, organização e eficiência à comunicação da Central de Regulação Ambulatorial.

### 2.1. Descrição da Solução

A solução consiste na disponibilização de plataforma informatizada em nuvem, no modelo SaaS (Software as a Service), para gerenciamento da comunicação institucional relacionada a consultas e exames agendados, utilizando o WhatsApp Business mediante API Oficial do WhatsApp, com acesso simultâneo por até 16 (dezesseis) atendentes.

Integram a solução a licença de uso durante os 12 (doze) meses da vigência contratual, implantação, configuração, parametrização, treinamento inicial, suporte técnico, manutenção, atualizações, mensageria e todos os recursos necessários ao funcionamento da plataforma. A solução deverá disponibilizar mecanismo próprio para inclusão das informações necessárias às comunicações, sem exigir integração com bancos de dados ou sistemas internos da Contratante.

A solução deverá permitir comunicação institucional por mensagens de texto e imagens, registro e rastreabilidade das tratativas, identificação dos usuários operadores, histórico de atendimentos, organização de fluxos de confirmação, remarcação e cancelamento e geração de informações gerenciais, observadas as obrigações de segurança, confidencialidade e proteção de dados estabelecidas neste instrumento. As informações inseridas ou fornecidas pela Contratante serão de sua responsabilidade quanto à exatidão, atualização e pertinência.

## 3. DOS PARÂMETROS DA CONTRATAÇÃO

### 3.1. Do Tratamento Favorecido às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte

**( X )** Contratação exclusiva para microempresas, empresas de pequeno porte, microempreendedores individuais e demais beneficiários legalmente equiparados, observados o art. 4º da Lei Federal nº 14.133/2021 e os arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006.

### 3.2. Da Apresentação de Amostra, Catálogo ou Documento Técnico

( X ) Não será exigida apresentação de amostra, prova de conceito ou catálogo técnico específico.

Justificativa: a conformidade da solução será aferida pela descrição da proposta, pelos documentos ordinariamente apresentados pelo fornecedor e, na execução, pelo atendimento objetivo das especificações, funcionalidades e condições estabelecidas neste Termo de Referência, não se mostrando necessária etapa autônoma de demonstração prévia.

A avaliação observará os requisitos e especificações estabelecidos neste Termo de Referência.

### 3.3. Dos Requisitos Específicos do Serviço

**( X ) Aplicam-se os seguintes requisitos específicos:**

a) período e forma de disponibilização: a solução será prestada em ambiente de computação em nuvem – SaaS por 12 (doze) meses da vigência contratual, com acesso por navegador ou interface equivalente disponibilizada pela Contratada, sem necessidade de aquisição de infraestrutura de hospedagem pela Administração;

b) canal e usuários: deverá ser disponibilizado 1 (um) canal institucional de comunicação por WhatsApp Business mediante API Oficial do WhatsApp, permitindo a atuação simultânea de até 16 (dezesseis) atendentes, com credenciais individualizadas e mecanismos de controle de acesso compatíveis com os perfis de utilização. O número telefônico institucional utilizado no canal permanecerá sob titularidade e controle da Contratante, não podendo sua utilização gerar vínculo de dependência tecnológica que impeça sua continuidade ou posterior migração;

c) funcionalidades mínimas: a solução deverá permitir envio e recebimento de mensagens de texto e imagens; visualização e organização das conversas em ambiente compartilhado; identificação do atendente responsável; transferência ou redistribuição de atendimentos; registro de data e horário; consulta ao histórico; utilização de mensagens ou fluxos padronizados; comunicação relativa a consultas e exames agendados; registro das interações referentes à confirmação, remarcação e cancelamento; e geração de relatórios gerenciais básicos sobre os atendimentos realizados;

d) alimentação das informações e integração: a solução deverá possuir mecanismo próprio para inclusão, cadastramento ou inserção das informações necessárias às comunicações, não sendo exigida integração com bancos de dados ou sistemas internos da Contratante, nem desenvolvimento customizado de integração, migração de base externa ou fornecimento de equipamentos;

e) segurança, disponibilidade e continuidade: a solução deverá adotar autenticação de usuários, controle de acesso, registro das operações relevantes, mecanismos de segurança, cópia de segurança e recuperação compatíveis com a natureza do serviço, manter disponibilidade mensal mínima de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) e preservar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, sem prejuízo das obrigações legais relativas à proteção de dados pessoais;

f) custos e recursos incluídos: integram o preço mensal todos os custos recorrentes indispensáveis ao funcionamento da solução, inclusive licenças, hospedagem, infraestrutura, API Oficial do WhatsApp, mensageria, conversas, sessões, templates, serviços de provedores tecnológicos, suporte, manutenção, atualizações e demais recursos necessários, não sendo admitida cobrança complementar em razão do volume de mensagens utilizado no âmbito do objeto, sem prejuízo das hipóteses legais de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro devidamente comprovadas;

Os serviços serão prestados em conformidade com as especificações deste Termo de Referência. Manutenções programadas que possam ocasionar indisponibilidade deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e, sempre que tecnicamente possível, realizadas fora do horário de expediente da unidade. Para fins de disponibilidade, poderão ser desconsideradas interrupções comprovadamente decorrentes de indisponibilidade geral da plataforma WhatsApp/Meta, caso fortuito, força maior ou evento externo não imputável à Contratada.

Os dados, registros e informações produzidos ou inseridos no âmbito da utilização da solução pertencem à Administração. Sempre que tecnicamente aplicável, a conta empresarial/WABA e as configurações vinculadas ao número institucional deverão ser estruturadas de modo a preservar a continuidade do canal pela Contratante. Ao término da contratação, a Contratada deverá disponibilizar ou exportar os dados e registros em formato eletrônico usual e não proprietário e prestar a cooperação técnica necessária à liberação, transferência ou continuidade do número e das configurações vinculadas ao serviço, vedada retenção, bloqueio ou utilização para finalidade estranha à execução contratual.

## 4. DOS CRITÉRIOS DE APRESENTAÇÃO E ACEITAÇÃO DA PROPOSTA

### 4.1. Da Apresentação da Proposta

A proposta comercial será apresentada conforme o Anexo I – Modelo de Proposta Comercial, contendo a identificação do fornecedor, a descrição suficiente da solução ofertada, os quantitativos, os preços e as demais condições necessárias à verificação de aderência ao objeto.

A proposta será assinada pelo representante legal ou procurador do fornecedor e conterá os preços unitários e total, expressos em moeda corrente nacional.

Os preços ofertados compreenderão todos os custos necessários ao integral cumprimento do objeto. No item 01, o valor mensal será fixo e completo, incluindo licenças, hospedagem, infraestrutura, API Oficial do WhatsApp, mensageria, conversas, sessões, templates, serviços de provedores tecnológicos, suporte, manutenção, atualizações, tributos, encargos e demais despesas recorrentes, sem cobrança adicional por volume de mensagens. No item 02, o valor compreenderá integralmente a implantação, configuração, parametrização e treinamento inicial previstos.

A utilização do modelo padronizado não impede a apresentação da proposta em formato próprio do fornecedor, desde que sejam preservadas todas as informações e condições exigidas no Anexo I.

### 4.2. Da Aceitação da Proposta

Será aceita a proposta que atenda integralmente às especificações, quantitativos, requisitos e condições estabelecidos neste Termo de Referência e apresente preço compatível com o valor admitido pela Administração.

A descrição da solução ofertada deverá permitir a verificação objetiva de sua conformidade, inclusive quanto ao modelo SaaS, ao canal institucional, à capacidade de até 16 (dezesseis) atendentes simultâneos, à utilização do WhatsApp Business mediante API Oficial, às funcionalidades mínimas, ao suporte e à inclusão dos custos recorrentes no preço mensal.

A proposta não será aceita quando condicionar o funcionamento ordinário da solução à aquisição posterior de licença, pacote, franquia de mensagens, serviço de API, módulo essencial ou outro componente que devesse integrar os preços ofertados, nem quando apresentar limitação incompatível com os requisitos deste Termo de Referência.

A proposta que apresente solução em desacordo com requisito essencial do objeto, omita componente indispensável à execução ou estabeleça cobrança adicional incompatível com o regime de preço definido neste instrumento não será aceita.

## 5. DOS CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO

A habilitação compreende a documentação necessária à comprovação da capacidade jurídica e da regularidade fiscal, social e trabalhista do fornecedor, bem como da qualificação econômico-financeira e técnica quando exigidas em razão das características do serviço.

### 5.1. Habilitação Jurídica

A habilitação jurídica será comprovada mediante registro empresarial, ato constitutivo, estatuto, contrato social ou documento equivalente, conforme a natureza jurídica do fornecedor, acompanhado dos documentos relativos aos administradores ou representantes legais, quando necessários.

O Microempreendedor Individual comprovará sua constituição mediante Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI.

### 5.2. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista

A habilitação fiscal, social e trabalhista será comprovada mediante:

a) prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ;

b) prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, conforme a atividade e o objeto;

c) prova de regularidade perante a Fazenda Federal;

d) prova de regularidade perante a Fazenda Estadual, quando pertinente à atividade e ao objeto;

e) prova de regularidade perante a Fazenda Municipal, quando pertinente à atividade e ao objeto;

f) prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS;

g) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho; e

h) comprovação do cumprimento do disposto no art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

Às microempresas, empresas de pequeno porte, microempreendedores individuais e demais beneficiários legalmente equiparados aplica-se o tratamento previsto no item 3.1.

### 5.3. Qualificação Econômico-Financeira

**( X ) Não será exigida qualificação econômico-financeira específica.**

**Justificativa:**

Considerando o valor da contratação, a natureza comum do serviço, a remuneração condicionada à efetiva execução e a necessidade de proporcionalidade das exigências, não será exigida qualificação econômico-financeira.

Não se aplica.

A exigência de qualificação econômico-financeira específica não integra a presente contratação.

### 5.4. Qualificação Técnica

**( X ) Será exigida a seguinte comprovação:**

Atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) experiência anterior satisfatória na disponibilização ou execução de solução tecnológica em ambiente de computação em nuvem/SaaS, com atividades compatíveis com o objeto, tais como implantação, configuração, suporte técnico ou manutenção.

**Justificativa:**

A comprovação destina-se a demonstrar capacidade técnica mínima compatível com a execução da solução, sem direcionamento a marca, fabricante ou aplicativo específico. Não serão exigidos quantitativos mínimos nem experiência exclusiva com WhatsApp, sendo suficiente a demonstração de experiência pertinente em solução tecnológica de natureza compatível.

A exigência ficará restrita à comprovação da capacidade necessária à prestação do serviço e ao cumprimento das obrigações diretamente relacionadas à contratação.

### 5.5. Das Declarações

O fornecedor apresentará Declaração Unificada, conforme modelo constante do Anexo II – Modelo de Declaração Unificada, integrante deste Termo de Referência.

A declaração possui caráter complementar e não substitui a apresentação dos documentos nem as verificações necessárias à comprovação das condições de habilitação e da inexistência de impedimentos à contratação.

## 6. DA EXECUÇÃO DO OBJETO

### 6.1. Do Regime, Prazo, Local e Condições de Execução

6.1.1. Regime de Prestação

O serviço será realizado:

( ) Em parcela única.

( X ) De forma continuada durante os 12 (doze) meses da vigência contratual, com cobrança mensal do item 01 em todos os meses e execução única do item 02, referente à implantação, configuração, parametrização e treinamento inicial.

( ) Conforme demanda da Contratante, observado o quantitativo total contratado.

6.1.2. Prazo de Implantação, Treinamento e Início da Operação

A implantação, configuração e parametrização da solução deverão ser concluídas em até 10 (dez) dias úteis contados da emissão da Ordem de Início do Serviço, compreendendo a disponibilização do ambiente, configuração inicial do canal, cadastramento dos acessos, parametrização dos fluxos e demais providências necessárias à preparação da plataforma.

Concluída a implantação, a Contratada realizará o treinamento inicial de até 16 (dezesseis) usuários no prazo de até 10 (dez) dias úteis. Concluído o treinamento, o Go-Live deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis. As etapas poderão ser antecipadas, observado o limite máximo de 30 (trinta) dias úteis entre a Ordem de Início e o Go-Live. A medição mensal do item 01 ocorrerá em todos os 12 (doze) meses da vigência contratual, inclusive durante o período inicial de implantação e treinamento. Desde o início da vigência, deverão estar disponibilizados ou alocados os recursos recorrentes necessários ao cumprimento do cronograma, inclusive licenciamento/subscrição da solução, ambiente em nuvem, infraestrutura tecnológica, suporte e demais componentes do item 01 compatíveis com a fase de execução. O Go-Live constitui marco de início da operação plena da solução e não marco inicial da licença mensal. O item 02 somente será considerado concluído após a implantação, o treinamento e a disponibilização da solução em condições de operação.

6.1.3. Local e Horário de Execução

Local de referência: Central de Regulação Ambulatorial.

Endereço: Rua Capitão Jorge Soares, s/n, Iguaba Grande/RJ.

Horário de referência para atividades presenciais: 8h às 16h30, de segunda a sexta-feira, ressalvados horários previamente acordados.

Setor responsável pelo acompanhamento: Central de Regulação Ambulatorial / Secretaria Municipal de Saúde.

6.1.4. Condições de Execução

Os serviços serão executados:

a) em conformidade com as especificações, funcionalidades, quantitativos, níveis de serviço e condições estabelecidos neste Termo de Referência;

b) mediante disponibilização da licença e dos serviços continuados da solução SaaS durante todos os 12 (doze) meses da vigência contratual;

c) com configuração inicial da plataforma, parametrização dos fluxos de comunicação, cadastramento dos acessos e associação/configuração do canal institucional indicado pela Administração, observadas as regras técnicas aplicáveis à API Oficial do WhatsApp;

d) com treinamento inicial de até 16 (dezesseis) usuários, abrangendo acesso à plataforma, operação dos atendimentos, utilização dos fluxos e mensagens, consulta ao histórico, uso dos relatórios, procedimentos de suporte e orientações de segurança. O treinamento poderá ocorrer presencialmente ou de forma virtual síncrona, a critério da Contratante e mediante agendamento prévio, sem alteração do preço contratado. O treinamento limitar-se-á à capacitação inicial prevista no item 02, permanecendo

incluídas no item mensal as orientações ordinárias de suporte necessárias ao uso da solução;

e) com mecanismo próprio da solução para inclusão das informações necessárias às comunicações, sem exigência de integração com sistemas internos da Contratante;

f) com suporte técnico, manutenção, correção de falhas, atualizações e preservação da compatibilidade com o serviço contratado durante todo o período de operação; e

g) com registro das informações necessárias à fiscalização, medição, recebimento e pagamento.

Todos os custos necessários à execução integral do objeto integram os preços contratados. Os custos recorrentes da API Oficial do WhatsApp, mensageria, conversas, sessões, templates, hospedagem, infraestrutura, suporte, manutenção, atualizações e demais componentes ordinários da solução estão incluídos no preço mensal do item 01, vedada cobrança adicional em razão do volume de mensagens utilizado no âmbito do objeto. Os custos de preparação inicial, configuração, parametrização e treinamento estão incluídos no preço único do item 02.

A Contratante será responsável por disponibilizar os dados, informações, acessos e autorizações que lhe competirem, bem como por sua exatidão, atualização e licitude. Os prazos de implantação poderão ficar suspensos exclusivamente pelo período em que a execução estiver comprovadamente inviabilizada por ausência de informação, acesso ou providência de responsabilidade da Contratante, mediante registro formal da fiscalização.

### 6.2. Da Correção de Desconformidades na Execução

Os serviços executados em desacordo com as especificações, funcionalidades, níveis de serviço, prazos ou demais requisitos estabelecidos poderão ser recusados, glosados ou ter sua correção determinada, total ou parcialmente, conforme a natureza da desconformidade.

A Contratada deverá corrigir, complementar ou restabelecer a funcionalidade afetada nos prazos definidos no item 6.3.2, sem custo adicional para a Administração, adotando solução de contingência quando necessária à continuidade do serviço.

A correção, complementação ou regularização ocorrerá sem custo adicional para a Administração.

A regularização da desconformidade não afasta a responsabilidade da Contratada pelos efeitos decorrentes do atraso, indisponibilidade ou execução irregular.

### 6.3. Da Garantia do Serviço, Manutenção e Assistência Técnica

6.3.1. Garantia do Serviço

( X ) A Contratada responderá pela conformidade e pelo adequado funcionamento da solução durante todo o período de execução, corrigindo, sem ônus adicional, falhas e desconformidades de sua responsabilidade.

(  ) Será exigida garantia mínima adicional após o encerramento da execução.

Durante a execução, falhas, erros, indisponibilidades ou incompatibilidades de responsabilidade da Contratada serão objeto de atendimento e correção, sem ônus adicional para a Contratante.

Prazo para atendimento da garantia: conforme item 6.3.2.

Prazo para correção ou restabelecimento: conforme item 6.3.2.

6.3.2. Manutenção e Assistência Técnica

( ) Não será exigida manutenção ou assistência técnica.

( X ) Será exigida manutenção e/ou assistência técnica nas seguintes condições:

O suporte técnico será prestado por canal oficial disponibilizado pela Contratada, preferencialmente de forma remota, durante os dias úteis, no mínimo no período compreendido entre 8h e 17h. A partir do Go-Live, a solução deverá permanecer disponível de forma contínua, observado o índice mensal mínimo de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) e as exceções previstas neste Termo de Referência. Antes do Go-Live, a fiscalização considerará, na medição mensal do item 01, a disponibilização dos recursos recorrentes aplicáveis à fase de implantação e o cumprimento do cronograma estabelecido.

Local de atendimento: preferencialmente remoto; quando tecnicamente necessário e previamente acordado, Central de Regulação Ambulatorial, Rua Capitão Jorge Soares, s/n, Iguaba Grande/RJ.

Prazo de atendimento: até 2 (duas) horas úteis para indisponibilidade total da solução ou do canal; até 4 (quatro) horas úteis para falha relevante que comprometa funcionalidade essencial; e até 1 (um) dia útil para solicitações ordinárias de suporte ou orientação.

Prazo de solução: para indisponibilidade total, restabelecimento ou solução de contingência em até 4 (quatro) horas úteis; para falha relevante, solução ou contorno em até 1 (um) dia útil; para ocorrências ordinárias, solução em até 3 (três) dias úteis, admitido prazo diverso quando a correção depender de atualização de terceiro ou intervenção estrutural, desde que a Contratada apresente justificativa, medida de contingência quando cabível e previsão de conclusão.

Os custos decorrentes da garantia do serviço, manutenção, suporte, assistência técnica, atualizações e adequações necessárias ao regular funcionamento integram o preço mensal contratado.

## 7. DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES

### 7.1. Da Contratada

Constituem obrigações da Contratada:

a) executar o objeto em estrita conformidade com este Termo de Referência, com a proposta aceita e com o instrumento contratual, assumindo integral responsabilidade pela solução ofertada;

b) disponibilizar a solução SaaS durante todos os 12 (doze) meses da vigência contratual, assegurar o acesso dos usuários autorizados e manter 1 (um) canal institucional para até 16 (dezesseis) atendentes simultâneos;

c) realizar, dentro dos prazos estabelecidos, a implantação, configuração, parametrização, cadastramento inicial dos acessos, treinamento dos usuários, presencial ou virtual síncrono conforme definido pela Contratante, e disponibilização da solução para o Go-Live;

d) disponibilizar e manter o WhatsApp Business mediante API Oficial, incluindo no preço mensal todos os custos de API, mensageria, conversas, sessões, templates, provedores e demais componentes recorrentes necessários ao serviço, sem cobrança adicional à Administração por volume de mensagens;

e) prestar suporte técnico, manutenção, atualização e correção de falhas, mantendo canal oficial para abertura e acompanhamento de chamados e observando os prazos e níveis de serviço estabelecidos;

f) manter a disponibilidade mensal mínima da solução e corrigir, sem ônus adicional, falhas, erros, indisponibilidades ou incompatibilidades de sua responsabilidade;

g) disponibilizar mecanismos de registro, histórico, rastreabilidade, relatórios e exportação das informações na forma prevista neste Termo de Referência, bem como orientações e manuais suficientes à utilização da solução;

h) manter durante a execução as condições de habilitação exigidas, cumprir as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais e responder pelos danos decorrentes de ação ou omissão de sua responsabilidade;

i) manter sigilo sobre dados, documentos, credenciais e registros a que tiver acesso, utilizando-os exclusivamente para a execução do objeto e observando a legislação de proteção de dados pessoais;

j) adotar controle de acesso, autenticação, registros de operação, backup e medidas técnicas e administrativas compatíveis com a natureza da solução, comunicando imediatamente incidente de segurança, acesso não autorizado, vazamento ou evento relevante;

k) comunicar previamente manutenções programadas e alterações que possam impactar a operação, preservar a continuidade do serviço e prestar os esclarecimentos solicitados pela gestão e fiscalização; e

l) ao término da contratação, disponibilizar à Administração, em formato eletrônico usual e não proprietário quando tecnicamente aplicável, os dados e registros pertencentes à Contratante e prestar a cooperação técnica necessária à continuidade, liberação ou transferência do número institucional, da conta WABA e das configurações associadas, quando aplicável, sem retenção indevida ou imposição de dependência tecnológica.

### 7.2. Da Contratante

Constituem obrigações da Contratante:

a) emitir a Ordem de Início do Serviço e formalizar a contratação mediante o instrumento definido neste Termo de Referência;

b) disponibilizar, em tempo hábil, as informações, dados, credenciais, autorizações e demais providências de sua responsabilidade necessárias à implantação, configuração e utilização da solução, respondendo pela exatidão, atualização, pertinência e licitude dos dados fornecidos ou inseridos;

c) indicar os servidores que participarão da implantação e do treinamento, bem como os responsáveis pela gestão e fiscalização da execução;

d) proporcionar as condições necessárias às atividades de implantação, configuração, treinamento e eventual atendimento presencial, inclusive acesso às informações e ao número institucional quando necessário;

e) acompanhar e fiscalizar a execução, verificar o atendimento das especificações, funcionalidades, prazos e níveis de serviço e registrar as ocorrências;

f) comunicar à Contratada as falhas, indisponibilidades, vícios ou irregularidades identificadas e acompanhar sua regularização;

g) rejeitar, glosar ou determinar a correção do serviço executado em desconformidade, observadas as condições de medição e recebimento;

h) proceder aos recebimentos, medições e atestes cabíveis e efetuar o pagamento após o cumprimento das condições estabelecidas;

i) utilizar a solução exclusivamente para as finalidades institucionais do objeto, manter sob sua responsabilidade a correção dos dados utilizados nas comunicações e adotar as medidas de sua competência quanto à proteção de dados pessoais; e

j) decidir sobre solicitações relacionadas à execução, analisar pedidos de alteração ou reequilíbrio quando legalmente cabíveis, aplicar sanções quando pertinentes e cumprir as demais obrigações previstas no ajuste.

## 8. FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

### 8.1. Do Instrumento de Formalização

A contratação será formalizada mediante:

( ) Nota de Empenho

( x ) Ordem de Inicio

( X ) Instrumento Contratual

( ) Outro instrumento hábil.

O instrumento adotado ficará vinculado às especificações, quantitativos, prazos, obrigações e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência e à proposta aceita pela Administração.

### 8.2. Da Vigência e do Reajuste

A contratação terá vigência de 12 (doze) meses, contada da data estabelecida no instrumento contratual. O item 01 será executado e medido mensalmente durante todos os 12 (doze) meses da vigência. O item 02 será executado uma única vez, no início da contratação, observados os prazos previstos no item 6.1.2, sem prorrogar ou deslocar o termo inicial ou final da vigência contratual.

Prorrogação:

( X ) Admitida nas hipóteses legalmente aplicáveis à natureza da contratação, mediante demonstração da permanência da necessidade, da vantajosidade e dos demais requisitos pertinentes.

Reajuste:

( X ) Aplicável após o interregno legal, pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, considerada como data-base a data do orçamento estimado.

O encerramento da vigência não prejudica as obrigações de correção, confidencialidade, proteção de dados, exportação de informações e outras que, por sua natureza, devam permanecer eficazes após o término do ajuste.

## 8.3. Da Gestão e Fiscalização

GESTOR DA CONTRATAÇÃO

Nome: Ana Carolina Calabre Lopes

Cargo/Função: Diretora do Departamento Administrativo

Matrícula: 46927

FISCAL DA CONTRATAÇÃO

Nome: Alessandro Cabral Riggo

Cargo/Função: Coordenador do T.I.

Matrícula: 41.090

FISCAL SUBSTITUTO

Nome: a ser designado em ato próprio pela autoridade competente

Cargo/Função: conforme ato de designação

Matrícula: conforme ato de designação

Compete ao Gestor da Contratação acompanhar a execução global do ajuste, coordenar as providências administrativas relacionadas ao cumprimento das obrigações e promover os encaminhamentos necessários diante das ocorrências registradas pela fiscalização.

Compete ao Fiscal da Contratação:

a) acompanhar a implantação e a operação mensal, verificando o cumprimento das especificações, funcionalidades, prazos e níveis de serviço estabelecidos;

b) verificar a disponibilização e o funcionamento da solução, registrar a conclusão da implantação e o Go-Live, controlar as 12 (doze) medições mensais do item 01 ao longo da vigência e solicitar evidências ou relatórios de execução quando necessários;

c) comunicar à Contratada as desconformidades identificadas e acompanhar sua regularização;

d) rejeitar ou propor glosa do serviço executado em desconformidade, nos limites de suas atribuições;

e) acompanhar os prazos de implantação, treinamento, suporte, manutenção, correção de falhas e disponibilidade mensal;

f) registrar o cumprimento das obrigações necessárias ao recebimento do item 02 e de cada período mensal do item 01; e

g) realizar o ateste correspondente aos serviços regularmente executados.

A atuação da gestão e da fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada pelo integral cumprimento das obrigações assumidas.

### 8.4. Das Sanções Administrativas

O descumprimento das obrigações estabelecidas sujeita a Contratada às sanções administrativas previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, considerada a natureza e a gravidade da infração, as circunstâncias do caso concreto e os danos causados à Administração.

São aplicáveis, conforme a infração:

a) advertência;

b) multa;

c) impedimento de licitar e contratar; e

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

O atraso injustificado no cumprimento dos prazos de implantação, treinamento, Go-Live ou correção de falhas sujeita a Contratada à multa moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso, incidente sobre o valor da parcela ou obrigação inadimplida, limitada a 15% (quinze por cento), sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

A inexecução parcial do objeto sujeita a Contratada à multa compensatória de até 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela inadimplida, observadas a gravidade, a extensão do descumprimento e a proporcionalidade.

A inexecução total do objeto sujeita a Contratada à multa compensatória de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total da contratação, observada a dosimetria aplicável.

A recusa injustificada em corrigir falha, restabelecer funcionalidade ou regularizar serviço rejeitado caracteriza inexecução da obrigação correspondente para fins de aplicação das sanções cabíveis.

A aplicação de multa não impede a incidência das demais sanções cabíveis nem afasta a obrigação de reparação integral dos danos causados.

A aplicação das sanções observará o contraditório, a ampla defesa e o procedimento administrativo correspondente.

## 9. DO RECEBIMENTO E DO PAGAMENTO

### 9.1. Do Recebimento do Objeto

Os serviços serão recebidos de forma compatível com a natureza de cada item e com o respectivo período de execução:

a) o item 02 – implantação, configuração, parametrização e treinamento – será recebido provisoriamente após a conclusão das atividades e disponibilização da solução para Go-Live, e definitivamente em até 5 (cinco) dias úteis após a verificação de que o ambiente está acessível, o canal está configurado, os acessos foram disponibilizados, o treinamento inicial foi realizado e a solução encontra-se em condições de operação; e

b) o item 01 – licença de uso e serviços continuados – será medido mensalmente durante cada um dos 12 (doze) meses da vigência contratual e recebido definitivamente após a verificação, pelo fiscal, da disponibilização dos recursos recorrentes, do funcionamento da solução na fase correspondente e do cumprimento dos níveis de serviço e demais obrigações aplicáveis ao respectivo período.

Para fins de recebimento e medição serão verificados, conforme a etapa ou período de referência:

a) a disponibilidade e o funcionamento regular da plataforma SaaS e do canal institucional;

b) o atendimento às funcionalidades e especificações contratadas;

c) a conclusão da implantação, configuração e parametrização, exclusivamente para o item 02;

d) a realização do treinamento inicial de até 16 (dezesseis) usuários, exclusivamente para o item 02;

e) a prestação do suporte técnico e o atendimento aos prazos estabelecidos;

f) as indisponibilidades, falhas ou desconformidades registradas e as respectivas providências;

g) os registros ou relatórios de execução solicitados pela fiscalização;

h) o atendimento às obrigações de segurança, confidencialidade e proteção de dados; e

i) o cumprimento das demais obrigações estabelecidas neste Termo de Referência.

A disponibilidade mínima de 99,5% será aferida a partir do Go-Live em cada período mensal de referência. Para fins de cálculo, considerar-se-á TEM o total de minutos computáveis do período, excluídas as janelas de manutenção programada comunicadas nos termos deste Termo de Referência e as interrupções comprovadamente decorrentes de fato externo não imputável à Contratada; e considerar-se-á IIC o total de minutos de indisponibilidade imputável à Contratada. A disponibilidade será apurada pela fórmula: Disponibilidade (%) = [(TEM - IIC) / TEM] x 100. Quando o resultado for inferior a 99,5%, será aplicada glosa proporcional ao tempo de indisponibilidade que exceder a tolerância de 0,5%, mediante a fórmula: Glosa = Valor Mensal do Item 01 x [(IIC - 0,005 x TEM) / TEM], considerando-se zero quando o resultado do numerador for negativo. A glosa não afasta a aplicação de sanções quando houver descumprimento relevante ou reiterado.

Os serviços executados em desconformidade poderão ser rejeitados ou glosados, total ou parcialmente, e deverão ser corrigidos ou restabelecidos nos prazos estabelecidos, sem custo adicional para a Administração.

O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade da Contratada por falhas, desconformidades ou irregularidades identificadas posteriormente nem prejudica as obrigações de suporte e manutenção durante a execução.

### 9.2. Do Pagamento

Não será admitido pagamento antecipado. O pagamento será efetuado somente após o recebimento definitivo da etapa ou do período correspondente, o ateste da documentação fiscal e a regular liquidação da despesa.

O item 01 será faturado em 12 (doze) parcelas mensais de R$ 2.693,52 (dois mil, seiscentos e noventa e três reais e cinquenta e dois centavos), uma em cada mês da vigência contratual. A primeira medição abrangerá o primeiro mês de vigência, inclusive o período em que estiverem sendo executadas as atividades iniciais de implantação, configuração, parametrização e treinamento. Nesse período, a medição considerará a efetiva disponibilização ou alocação dos recursos recorrentes aplicáveis à fase de implantação, o suporte e o cumprimento do cronograma. O Go-Live não constitui termo inicial da licença mensal. Não haverá cobrança adicional por API, mensageria, mensagens, conversas, sessões, templates ou outro componente recorrente necessário ao funcionamento da solução.

O item 02 será faturado uma única vez, no valor de R$ 2.500,89 (dois mil, quinhentos reais e oitenta e nove centavos), após a conclusão e o recebimento definitivo da implantação, configuração, parametrização e treinamento, com a solução disponibilizada

para operação. Não haverá faturamento fracionado das subetapas de implantação e treinamento.

A Contratada emitirá a Nota Fiscal após o ateste da medição correspondente, identificando separadamente o item faturado e o período de referência. O pagamento será realizado por crédito em conta corrente de titularidade da Contratada em até 30 (trinta) dias, contados da regular liquidação da despesa.

A existência de erro, divergência ou irregularidade na documentação fiscal ou na medição que impeça a liquidação resultará em sua devolução à Contratada para regularização, sem caracterizar atraso da Administração durante o período de correção.

Regularizada a documentação, o processamento do pagamento observará a nova data de liquidação da despesa.

## 10. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A presente contratação utilizará a(s) seguinte(s) dotação(ões) orçamentária(s):

**I. Gestão/Unidade: Secretaria Municipal de Saúde – Departamento Administrativo**

**II. Fonte de Recursos: 1621**

**III. Programa de Trabalho: 10.301.0006.2029**

**IV. Elemento de Despesa: 3.3.90.39.00.00**

**V. Ficha: 487**

## 11. DO VALOR ESTIMADO

### 11.1. Valor Máximo Estimado

O valor máximo estimado da contratação é de R$ 34.823,13 (trinta e quatro mil, oitocentos e vinte e três reais e treze centavos), correspondente aos quantitativos e valores unitários indicados no item 1.3 deste Termo de Referência.

O valor estimado resulta da pesquisa de preços realizada na fase preparatória da contratação e compreende o valor global máximo da solução, incluídas as 12 (doze) mensalidades do item 01 e a etapa única do item 02.

## 12. DOS RESPONSÁVEIS E DA APROVAÇÃO

### 12.1. Responsável Técnico pela Elaboração

**Nome: Gabrielle Marcelle F. Domingos**
**Cargo/Função: Encarregada**
**Matrícula: 46.857**
Iguaba Grande/RJ, 25 de setembro de 2026.

_____
**GABRIELLE MARCELLE F. DOMINGOS**
Encarregada
Matrícula nº 46.857

### 12.2. Aprovação

Aprovo o presente Termo de Referência.
Iguaba Grande/RJ, 25 de setembro de 2026.

_____
**KARIN NETTO DE CASTRO**
Secretária Municipal de Saúde
Matrícula nº 40.338

## ANEXO I – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº: 556/2026**

**OBJETO: Contratação de solução informatizada em nuvem – SaaS para apoio à comunicação da Central de Regulação Ambulatorial, com WhatsApp Business mediante API Oficial, implantação, treinamento e serviços continuados.**

### 1. IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR

Razão Social:
Nome Fantasia:
CNPJ:
Endereço:
Município/UF:
Telefone:
E-mail:
Representante Legal:
CPF:

### 2. ENQUADRAMENTO

( ) Microempresa – ME
( ) Empresa de Pequeno Porte – EPP
( ) Microempreendedor Individual – MEI
( ) Outro beneficiário legalmente equiparado:

### 3. PROPOSTA COMERCIAL

| ITEM | DESCRIÇÃO DO SERVIÇO | IDENTIFICAÇÃO / ESPECIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO | UNIDADE | QUANTIDADE | VALOR UNITÁRIO | VALOR TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 01 | Licença de uso da solução SaaS e serviços continuados associados | 1 canal WhatsApp Business via API Oficial para até 16 atendentes simultâneos; todos os custos recorrentes previstos no TR incluídos. | Mês | 12 | R$ [●] | R$ [●] |
| 02 | Implantação, configuração, parametrização e treinamento inicial | Implantação, configuração, parametrização e treinamento inicial de até 16 usuários, presencial ou | Serviço | 1 | R$ [●] | R$ [●] |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | virtual síncrono, com disponibilização para Go-Live. | | | | |
| | | | | | | **R$ [●]** |

**Valor total da proposta: R$ ([VALOR POR EXTENSO]).**

Prazo de validade da proposta: ( ) dias.

Prazo de implantação e início da operação: conforme cronograma previsto no item 6.1.2 do Termo de Referência.

Período de prestação do item 01: 12 (doze) meses, coincidentes com a vigência contratual.

## 4. DECLARAÇÃO DA PROPOSTA

Declaramos que os serviços e a solução ofertados atendem às especificações, quantitativos, requisitos e condições estabelecidos no Termo de Referência.

Declaramos que os preços apresentados compreendem todos os custos necessários ao integral cumprimento do objeto.

Declaramos ciência e concordância com as condições estabelecidas no Termo de Referência.

Iguaba Grande/RJ, ____ de _____ de _____.

_____

**[NOME DO REPRESENTANTE LEGAL]**

CPF nº

OBS: A Proposta Comercial deve ser apresentada no modelo deste anexo, em papel timbrado da empresa contendo assinatura do representante legal com poderes a este mister.

## ANEXO II – MODELO DE DECLARAÇÃO UNIFICADA

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº: 556/2026**

**OBJETO: Contratação de solução informatizada em nuvem – SaaS para apoio à comunicação da Central de Regulação Ambulatorial, com WhatsApp Business mediante API Oficial, implantação, treinamento e serviços continuados.**

A empresa [RAZÃO SOCIAL], inscrita no CNPJ sob o nº , com sede em [●], por intermédio de seu representante legal, Sr.(a) , inscrito(a) no CPF sob o nº DECLARA, sob as penas da lei, para fins da presente contratação, que:

I. atende aos requisitos de habilitação estabelecidos no Termo de Referência e possui condições de comprovar, mediante a documentação pertinente, as informações declaradas;

II. não se encontra impedida de licitar ou contratar com a Administração Pública, não está declarada inidônea e não incorre em qualquer hipótese legal de impedimento ou vedação à contratação, inclusive aquelas previstas no art. 14 da Lei Federal nº 14.133/2021;

III. cumpre o disposto no art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, não empregando menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos;

IV. cumpre, quando legalmente aplicável, as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social;

V. enquadra-se como [MICROEMPRESA / EMPRESA DE PEQUENO PORTE / MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL / BENEFICIÁRIO LEGALMENTE EQUIPARADO] e encontra-se apta à fruição do tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006 e no art. 4º da Lei Federal nº 14.133/2021;

VI. são verdadeiras as informações e declarações prestadas, assumindo integral responsabilidade por sua exatidão e autenticidade.

Iguaba Grande/RJ, ____ de _____ de _____.

_____

**[NOME DO REPRESENTANTE LEGAL]**

[Cargo/Função]

CPF nº

OBS: A Declaração Unificada deve ser apresentada no modelo deste anexo, em papel timbrado da empresa contendo assinatura do representante legal com poderes a este mister.