



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
DO MUNICÍPIO DO PAULISTA – PREVIPAULISTA**

**AVISO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO
Republicação**

**DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 006/2025
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 011/2025**

Razão da Republicação: Considerando a necessidade de aprimoramento da fase interna do procedimento e o melhor detalhamento do objeto da contratação, tornou-se imprescindível a revisão do presente instrumento, ajustando de modo mais adequado os itens necessários à contratação, em atendimento deste Instituto de Previdência Social do Município do Paulista – PREVIPAULISTA.

OBJETO: Contratação de serviço de empresa especializada para desenvolver e implementar uma plataforma web de atendimento multicanal com uso assistente virtual inteligente (chatbot) para simular interações humanas, proporcionando serviços otimizados e eficientes em atendimento ao Instituto de Previdência Social do Município do Paulista.

Critério de julgamento: Menor preço global, **Vigência:** 12 (doze) meses. **Recebimento de Proposta:** até 13/06/2025, às 13:00hs. **Local da Sessão:** Prédio sede do Instituto de Previdência Social do Município do Paulista.

Propostas, impugnações e esclarecimentos diretamente no e-mail: financeiro.previpaulista@gmail.com ou presencialmente no endereço sede do Instituto de Previdência Social do Município do Paulista, situado a Rua Dr. Demócrito de Souza nº 26, Bairro Nobre, Paulista/PE. Demais informações no horário das 8:00h às 13:00h, de segunda à sexta-feira através do mesmo e-mail e endereço.

Anexos ao presente Avido:

- Anexo I – Termo de Referência
- Anexo II – Modelo de Declarações
- Anexo III – Modelo de Proposta

Paulista/PE, 09 de junho de 2025

A responsabilidade quanto à publicação do presente extrato de contratação direta, caberá ao gestor responsável pelo procedimento administrativo.



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
DO MUNICÍPIO DO PAULISTA – PREVIPAULISTA

Anexo I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Definição do objeto, respectivos quantitativos, as unidades de medida, código CATMAT/CATSER, prazo do contrato e, quando for o caso, a possibilidade de sua prorrogação (Artigo 15, I, Resolução nº 013/2024)

1.1. Contratação de serviço de empresa especializada para desenvolver e implementar uma **plataforma web de atendimento multicanal** com uso **assistente virtual inteligente** (chatbot) para simular interações humanas, proporcionando serviços otimizados e eficientes em atendimento ao Instituto de Previdência Social do Município do Paulista.

Nº	Descrição	Und.	Quat.
01	Contratação de empresa especializada no fornecimento de licenças para uso de sistema informatizado de atendimento Multicanal, em plataforma web com uso de sistema virtual em chatbot para simular interações humanas, proporcionando serviços otimizados e eficientes em atendimento ao Instituto de Previdência Social do Município do Paulista Período de 12 meses	Licença de Uso	1
02	Implantação de sistema informatizado de atendimento Multicanal, em plataforma web com uso de sistema virtual em chatbot para simular interações humanas, proporcionando serviços otimizados e eficientes em atendimento ao Instituto de Previdência Social do Município do Paulista	Serviço	1

1.2. Considerando a natureza da contratação e o disposto no artigo 106 da Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, e desde que autorizado pela autoridade competente, deverá ser pactuado prazo de vigência de 01 (um) ano, prorrogável, nos termos do artigo 114.

2. fundamentação da necessidade da contratação correspondente com o tipo de solução escolhida, quando este for realizado e divulgado previamente ao processamento da licitação ou da contratação direta (Artigo 15, I, Resolução nº 013/2024)

2.1.1. A estrutura de atendimento atual do Instituto demonstra sinais de saturação frente ao crescente volume de demandas dos segurados. A modernização através de uma plataforma web multicanal com chatbot **torna-se imprescindível** para garantir a continuidade e a qualidade dos serviços, evitando o colapso do sistema de atendimento e assegurando o acesso dos segurados aos seus direitos.



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
DO MUNICÍPIO DO PAULISTA – PREVIPAULISTA**

2.1.2. A morosidade e a sobrecarga nos processos de atendimento impactam diretamente a eficiência operacional do Instituto. A contratação da plataforma com chatbot **é urgente** para otimizar esses processos, reduzir o tempo de resposta aos segurados e liberar os servidores para atividades finalísticas mais complexas, melhorando a produtividade geral da autarquia

2.1.3. A dificuldade de acesso à informação e aos serviços, bem como os longos tempos de espera, geram insatisfação e impactam negativamente a imagem do Instituto. A implementação da plataforma **é uma necessidade crítica** para proporcionar uma experiência de atendimento mais ágil, conveniente e acessível, elevando a satisfação dos segurados e fortalecendo o vínculo com a instituição.

2.1.4. O aumento contínuo da base de segurados e a complexidade das demandas exigem uma ampliação significativa da capacidade de atendimento do Instituto. A plataforma com chatbot **é inevitável** para suprir essa necessidade, permitindo que um número maior de segurados seja atendido simultaneamente, sem comprometer a qualidade do serviço.

2.1.5. A contratação direta, neste caso, apresenta-se legalmente justificada, haja vista a determinação emoldurada na alínea c do inciso III do artigo 74 da Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, que trata da contratação direta dos serviços de assessoria ou consultorias técnicas e auditorias financeiras ou tributárias.

3. Definição da solução como um todo, considerando o ciclo de vida do objeto, quando for o caso (Artigo 15, III, Resolução nº 013/2024)

3.1. Segundo pode ser concluído das análises contratuais realizadas no item 03, a melhor forma de atendimento da demanda perpassa pela realização de Dispensa de licitação em razão de valor.

3.2. Quanto à definição, o procedimento deve trazer por objeto, preferencialmente, a contratação de pessoa jurídica especializada no fornecimento e instalação de uma solução digital de atendimento automatizado, incluindo um assistente virtual avançado capaz de interagir em múltiplos canais via web, oferecendo respostas e serviços de forma inteligente, para otimizar o atendimento ao público do Instituto de Previdência Social do Município do Paulista.

3.3. O contratado deverá manter contato e linhas de comunicação 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias na semana, objetivando um atendimento eficiente, o que poderá ocorrer fora do horário de expediente, inclusive sábados, domingos e feriados

3.4. Requisitos técnicos para ambiente web

3.4.1. Plataforma web responsiva, sob protocolo HTTPS, em servidores de aplicação e banco de



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
DO MUNICÍPIO DO PAULISTA – PREVIPAULISTA**

dados criptografados, em Data Center padrão Tier 3 estabelecido em território nacional;

3.4.2. Garantia de SLA (acordo de nível de serviço) de 99,5% de disponibilidade, com acompanhamento público de uptime.

3.4.3. Operacionalização de cópia de segurança (backup) da base de dados, por parte da CONTRATADA, com frequência diária e retenções dos últimos 30 (trinta) dias e mensais dos últimos 12 (doze) meses, contendo o histórico de conversas e atendimentos;

3.4.4. Servidor padrão S3 para armazenamento de documentos em bucket exclusivo de 1 (um) terabyte de espaço;

3.4.5. Log de registros com acessos à plataforma contendo identificação do usuário, IP e data e hora;

3.4.6. Permitir anexar arquivos nos formatos: jpg, png, gif, docx, xlsx, pdf, mp3, mp4, aac, 3gpp e webp;

3.4.7. Interação com CRM externo ou ferramenta de preferência, através de webservices.

3.5. Funcionalidades gerais – permissão do administrador:

3.5.1. O operador Administrador terá acesso irrestrito a todas as funcionalidades, com permissão para realizar o cadastramento de outros operadores, níveis de acesso, cadastro de setores, customização de chatbot, definição de feriados e demais configurações.

3.5.2. permissão para gerenciar os atendentes sob sua responsabilidade e realizar configuração de eventuais suspensões temporárias de atendimento;

3.5.3. Disparador: operador com permissão para gestão de grupos temáticos, através do envio de mensagens de texto, imagem, arquivo ou links.

3.6. Perfil do usuário

3.6.1. Atendente: permissão para realizar atendimento online no setor em que estiver atribuído, dentro do expediente configurado;

3.6.2. Transferir o atendimento a outros setores cadastrados, ou a um servidor específico.

3.7. Cidadão

3.7.1. Permissão para interagir com o chatbot e acessar informações que forem disponibilizados no menu de atendimento;

3.7.2. Permissão para solicitar atendimento e ser atendido em determinado setor, dentro do horário de expediente (checktime);

3.7.3. Permissão para atribuir notas de 1 a 10 para avaliar a qualidade do atendimento;

3.7.4. Permissão para participar de pesquisas e enquetes;



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
DO MUNICÍPIO DO PAULISTA – PREVIPAULISTA**

3.8. Funcionalidades Específicas

3.8.1. Acesso ao sistema:

3.8.1.1. Acesso do operador autorizado à plataforma por meio de senha exclusiva, com recuperação de credenciais via suporte técnico;

3.8.2. Dashboard

3.8.2.1. Permissão de visualizar informações em tempo real com quantidade de contatos registrados, quantidade de atendimentos via chatbot, quantidade de atendimentos ao vivo em tempo real, quantidade de protocolos gerados e formulários pendentes.

3.8.2.2. Permissão de recuperar atendimentos não executados, cujo cidadão determinou o contato posterior.

3.8.2.3. Permissão de criação de respostas prontas personalizáveis por setores.

3.8.2.4. Permissão de verificação de mensagens direcionadas exclusivamente a determinado operador, com opção de finalizar sem interação, com resposta única ou iniciar um atendimento ao vivo.

3.8.3. Relatórios Gerenciais

3.8.3.1. Gerar relatório de atendimento realizados, com informação tempo de atendimento, horário de início e operador/setor responsável.

3.8.3.2. Gerar relatório com indicador NPS dos atendimentos avaliados.

3.8.3.3. Gerar relatório com média de notas atribuídas por setor e operador.

3.8.3.4. Relatório de panorama de atendentes, cidadãos em atendimento, atendimentos pendentes em fila e realizados.

3.9. Chatbot

3.9.1. Permitir chatbot de autoatendimento.

3.9.2. Criação de itens do menu.

3.9.3. Permissão para cadastramento de eventuais avisos de utilidade pública, após mensagem inicial de boas-vindas, com data de expiração da veiculação.

3.9.4. Deverá permitir cadastrar mensagem de boas-vindas, que será enviada na primeira interação com o chatbot, esta deverá permitir a inclusão de áudio, vídeo e imagem após deve possuir opção de mensagem de retorno ao atendimento, com ao menos 2 opções diferentes para alternar entre os contatos do cidadão com a plataforma.

3.9.5. Opção para listar comandos dentro do chatbot com no mínimo as funcionalidades: listar setores que realizem atendimento humano, listar grupos temáticos, listar usuários que recebam mensagens diretas.



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
DO MUNICÍPIO DO PAULISTA – PREVIPAULISTA**

3.9.6. Permissão para gerenciar os menus de opção, com inserção de anexos no formato de imagens, documentos, áudios, contatos ou localização (latitude e longitude).

3.9.7. Permitir configuração para que os itens do menu interajam com subitens.

3.10. Mensagens Setorizadas

3.10.1. Permissão para recepção de mensagens encaminhadas para canais de comunicação setorial, configuradas no Chatbot, com gestão exclusiva do destinatário.

3.10.2. Permissão para formalizar resposta às mensagens recebidas pelo canal de comunicação setorial através da plataforma.

3.11. Segurança dos dados

3.11.1. A CONTRATADA, caracterizada como "Operador de Dados" (pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador), conforme inciso VII do artigo 5º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), deverá se submeter integralmente às recomendações desta Lei, e às orientações e supervisão da CONTRANTE, denominada neste contexto como "Controlador de Dados."

3.12. Configuração e Treinamento

3.12.1. A configuração da plataforma deverá ser realizada após envio de informações básicas dentro do escopo do serviço, no prazo de 2 (dois) dias úteis.

3.12.2. O treinamento inicial para uso da plataforma pelos operadores se dará de 02 formas, PRESENCIAL para implantação do sistema, e ONLINE, e com disponibilização de tutoriais em vídeo para acesso irrestrito durante o período de contratação.

3.13. Suporte Técnico

3.13.1. Todo o suporte técnico deverá estar inclusivo no serviço, sem limitação, via sistema de chamados (tickets), Whatsapp, e-mail e videoconferência.

3.14. Prova de Conceito

3.14.1. A PROVA DE CONCEITO, deverá ser realizada de forma prática, fazendo uso direto das soluções que serão entregues à CONTRATANTE, em ambiente controlado, em infraestrutura computacional da licitante, mostrando cada serviço e as principais características da solução, promover a apresentação da ferramenta à equipe técnica da CONTRATANTE, de forma a validar as especificações técnicas contidas no Termo de Referência antes da homologação do resultado da licitação.

3.14.2. A licitante deverá ajustar a ferramenta de forma a comprovar a possibilidade de implantação dos requisitos funcionais levantados neste termo.

3.14.3. Deverá apresentar em forma de teste, simulação de atendimento em chatbots de outros



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
DO MUNICÍPIO DO PAULISTA – PREVIPAULISTA**

órgãos públicos que utilizam a ferramenta, com intuito de validar as possibilidades apresentadas no Termo de Referência e bom atendimento e experiência a cidadão.

3.15. Subcontratação

3.15.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

3.16. Garantia da Contratação: Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.

3.17. Atestado de capacidade técnica.

3.17.1. O licitante deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica emitido por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado.

3.17.2. O licitante deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica

4. Justificativa para o parcelamento ou não da contratação, que poderá consistir na referência ao estudo técnico preliminar quando este for realizado e divulgado previamente ao processamento da licitação ou da contratação direta (Artigo 15, IV, Resolução nº 013/2024)

4.1. A natureza intrínseca dos serviços advocatícios especializados em investimentos para o Instituto de Previdência Social do Município do Paulista não apresenta fundamento para o parcelamento do objeto.

5. Previsão da participação de consórcio de empresas ou, no caso de sua vedação, apresentação de justificativa cabível (Artigo 15, V, Resolução nº 013/2024)

5.1. Dada a baixa complexidade do objeto a ser contratado, não será permitida a participação de consórcios, uma vez que a alternativa poderia ocasionar redução da competitividade e formação de grupos para manipulação dos preços.

6. Modelo de execução do objeto, que consiste na definição de como o contrato deverá produzir os resultados pretendidos desde o seu início até o seu encerramento, incluindo as informações de prazo de início da prestação, local, regras para recebimento provisório e definitivo do objeto, quando for o caso, incluindo regras de inspeção, se aplicável dentre outras informações relevantes (Artigo 15, VI, Resolução nº 013/2024)

6.1. Os serviços deverão ser prestados na sede do Instituto de Previdência Social do Município do Paulista (PREVIPAULISTA), localizada na rua Doutor Demócrito de Souza Filho, 26, Nobre – Paulista/PE, CEP: 52401-560 e no Arquivo Definitivo, localizado na Praça João XXIII, 59, Centro – Paulista/PE, CEP: 53410-370.



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
DO MUNICÍPIO DO PAULISTA – PREVIPAULISTA**

6.2. Os serviços deverão ser iniciados a partir de julho de 2025, momento em que a dispensa de licitação deverá estar completamente formalizado, instruído e homologado, expedido necessário instrumento contratual.

6.3. O objetivo da presente Contratação de serviço de empresa especializada para desenvolver e implementar uma **plataforma web de atendimento multicanal** com uso **assistente virtual inteligente** (chatbot) para simular interações humanas, proporcionando serviços otimizados e eficientes em atendimento ao Instituto de Previdência Social do Município do Paulista.

7. Modelo de gestão do contrato, que descreve como a execução do objeto será acompanhada e fiscalizada pelo órgão ou entidade (Artigo 15, VII, Resolução nº 013/2024)

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 (Lei nº 14.133/2021, art. 115, caput).

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (Lei nº 14.133/2021, art. 115, §5º).

7.3. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133/2021, art. 117, caput).

7.4. O fiscal do contrato anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º).

7.5. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §2º).

7.6. O contratado deverá manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato. (Lei nº 14.133/2021, art. 118).

7.7. 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 (Lei Federal nº 14.133, de 2021).

7.8. O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Lei nº 14.133/2021, art. 119).



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
DO MUNICÍPIO DO PAULISTA – PREVIPAULISTA**

7.9. O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante (Lei nº 14.133/2021, art. 120).

7.10. Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, caput).

7.11. A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).

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

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

7.14. Serão exigidas a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), além das CND's Estadual e Municipal.

8. Especificação da garantia exigida e das condições de manutenção e assistência técnica, quando for o caso (Artigo 15, VIII, Resolução nº 013/2024)

8.1. Para esta contratação não serão exigidas garantias.

9. Critérios de recebimento e de pagamento (Artigo 15, IX, Resolução nº 013/2024)

9.1. Os documentos relativos ao pagamento mensal (nota fiscal/fatura e relatórios) deverão ser encaminhados até o 05º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços.

9.2. Em até 05 (cinco) dias do protocolo da documentação de pagamento, deverá ser dado recebimento provisório, com encaminhamento ao departamento responsável pela verificação e adequação às obrigações contratuais. O recebimento definitivo deverá ser realizado em até 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório.

9.3. Os recebimentos provisórios e/ou definitivos não implicam o reconhecimento da perfeita execução da prestação. Eventuais falhas ou vícios, posteriormente observados, poderão acarretar penalidades e/ou revisão dos serviços, sem ônus à contratante.



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
DO MUNICÍPIO DO PAULISTA – PREVIPAULISTA**

9.4. O pagamento deverá ser realizado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados do protocolo de recebimento da documentação de pagamento, desde que não haja pendências atribuíveis exclusivamente à contratada. Nestes casos, os documentos deverão ser devolvidos à contratada, para saneamento de eventuais pendências, no prazo de 02 (dois) dias.

9.5. Deverão ser observadas todas as condições de habilitação, antes da promoção do pagamento das despesas relativas à prestação dos serviços, inclusive no que diz respeito à comprovação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias.

9.6. O pagamento levará em conta estritamente o valor da prestação dos serviços dentro da competência, observadas eventuais glosas, acréscimos ou deduções relativas a valores de tributos, descontos, multas ou quaisquer outros eventos.

10. Estimativa do valor da contratação, acompanhada dos preços unitários referenciais, das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, com os parâmetros utilizados para a obtenção dos preços e para os respectivos cálculos, salvo se adotado orçamento com caráter sigiloso que devem constar de documento separado e classificado (Artigo 15, IX, Resolução nº 013/2024)

10.1. No valor ofertado, devem estar contidos todos os custos da prestação dos serviços, incluídos custos indiretos, perfazendo o valor total da contratação.

Nº	Descrição	Und.	Quat.
01	Contratação de empresa especializada no fornecimento de licenças para uso de sistema informatizado de atendimento Multicanal, em plataforma web com uso de sistema virtual em chatbot para simular interações humanas, proporcionando serviços otimizados e eficientes em atendimento ao Instituto de Previdência Social do Município do Paulista	Meses	12
02	Implantação de sistema informatizado de atendimento Multicanal, em plataforma web com uso de sistema virtual em chatbot para simular interações humanas, proporcionando serviços otimizados e eficientes em atendimento ao Instituto de Previdência Social do Município do Paulista	serviço	1

11. Justificativa para adoção de orçamento sigiloso, se for caso (Artigo 15, XI, Resolução nº 013/2024)

11.1. Não será adotado o orçamento sigiloso.

12. Classificação orçamentária da despesa, salvo se o processo visar à formação de registro de preços (Artigo 15, XII, Resolução nº 013/2024)



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
DO MUNICÍPIO DO PAULISTA – PREVIPAULISTA**

Código	Especificação
17301	Instituto de Previdência Social do Município do Paulista – Plano Financeiro
09	Previdência Social
122	Administração Geral
4601	Gestão das Ações do Instituto de Previdência – PREVIPAULISTA
8501	Direção e Gestão Adm. das Ações do Instituto do PREVIPAULISTA – Fundo Financeiro
339039	Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica
18020000	Recursos vinculados ao RPPS – Taxa de Administração

13. Estabelecimento, nas hipóteses previstas pela Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006, de reserva de cota ou a exclusividade da licitação para os beneficiários da norma (Artigo 15, XIII, Resolução nº 013/2024)

13.1. Sem prejuízo dos demais benefícios garantidos pela Lei Complementar Federal nº 123, 14 de dezembro de 2006, não será atribuída cota reservada às microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP), uma vez que o conjunto do objeto não é passível de fracionamento.

13.2. O objeto desta contratação representa um serviço altamente especializado. Sua natureza integrada, que abrange desde a concepção do assistente virtual até sua operação em múltiplos canais digitais e a simulação de interação humana, demanda uma visão estratégica unificada e atuação coordenada, o que **inviabiliza completamente o fracionamento do objeto** para sua contratação.

14. Modalidade de licitação, critério de julgamento e modo de disputa adotados, apresentando motivação sobre a adequação e eficiência da combinação desses parâmetros (Artigo 15, XIV, Resolução nº 013/2024)

14.1. Conforme estudo técnico preliminar, a contratação se dará por **dispensa de licitação em razão do valor**, nos termos do **artigo 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021**, e o critério de julgamento definido será o de menor preço global.

15. Prazo de validade, condições da proposta e, quando for o caso, a exigência de amostra, exame de conformidade ou prova de conceito, entre outros testes de interesse da Administração (Artigo 15, XV, Resolução nº 013/2024)

15.1 A presente contratação direta será formalizada com base na proposta comercial/orçamento apresentado, o qual deverá manter suas condições, incluindo preços, válidas por um período mínimo de 60 (sessenta) dias, contados da data de sua apresentação.

15.2 Pela natureza do objeto, não serão solicitadas amostras.

16. Parâmetros objetivos de avaliação de propostas, quando se tratar de licitação de melhor técnica ou de técnica e preço (Artigo 15, XVI, Resolução nº 013/2024)



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
DO MUNICÍPIO DO PAULISTA – PREVIPAULISTA**

16.1. Tratando-se de dispensa em razão de valor, sem aplicação deste item.

17. Requisitos de comprovação da qualificação técnica e econômico-financeira, quando necessários, e devidamente justificados quanto aos percentuais de aferição adotados, incluindo a previsão de haver vistoria técnica prévia, quando for o caso (Artigo 15, XVII, Resolução nº 013/2024)

17.1. Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

a) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

b) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>)

1.1.1.1. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa interessada e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

1.1.1.2. Caso conste na Consulta de Situação do interessado a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

1.1.1.3. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimentos similares, dentre outros.

1.1.1.4. O interessado será convocado para manifestação previamente a uma eventual negativa de contratação.

1.1.1.5. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

1.1.1.6. Se o interessado for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

1.1.1.7. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
DO MUNICÍPIO DO PAULISTA – PREVIPAULISTA**

1.1.1.8. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:

1.2. HABILITAÇÃO JURÍDICA

1.2.1. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

1.2.2. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

1.2.3. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresaindividual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

1.2.4. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

1.2.5. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

1.2.6. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

1.3. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

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

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

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



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
DO MUNICÍPIO DO PAULISTA – PREVIPAULISTA**

1.6. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

1.7. DECLARAÇÕES

a. Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação e que está ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

b. Que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49. **(Se for o caso)**

c. Que está ciente e concorda com as condições contidas no Aviso de Contratação Direta e seus anexos.

d. Que assume a responsabilidade pelas transações que forem efetuadas no sistema, assumindo como firmes e verdadeiras.

e. Que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, de que trata o art. 93 da Lei Federal nº 8.213/91.

f. Que não emprega menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, XXXIII, da Constituição;

18. Prazo do contrato e, se for o caso, a possibilidade de sua prorrogação (Artigo 15, XVIII, Resolução nº 013/2024)

18.1. de vigência de 01 (um) ano, prorrogáveis segundo artigo 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

19. Prazo para a assinatura do contrato (Artigo 15, XIX, Resolução nº 013/2024)

19.1. Para assinatura do contrato, a contratada terá prazo de 05 (cinco) dias, contados da convocação para celebração do contrato. O prazo especificado no subitem anterior poderá ser prorrogado, mediante solicitação expressa da contratada, desde que devidamente autorizado.

19.2. O instrumento contratual poderá ser retirado para assinatura da contratada, diretamente ou mediante representante legal devidamente constituído, ou assinados digitalmente, por meio de Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras (ICP-BRASIL).

20. Requisitos da contratação, limitados àqueles necessários e indispensáveis para o atendimento da necessidade pública, incluindo especificação de procedimentos para transição contratual, quando for o caso (Artigo 15, XIX, Resolução nº 013/2024)



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
DO MUNICÍPIO DO PAULISTA – PREVIPAULISTA**

20.1. Quando da realização dos pagamentos deverá ser observada a manutenção de todos os requisitos de habilitação, inclusive a regularidade fiscal federal, estadual e municipal, além da regularidade juntos ao fundo de garantia e justiça do trabalho.

20.2. Deverão ser observado outros requisitos de contratação esposados no estudo técnico preliminar, que segue anexado.

21. Obrigações da contratante, exceto quando corresponderem àquelas previstas em instrumentos padronizados a serem utilizados na licitação, hipótese em que deverão ser descritas apenas as obrigações específicas relativas ao objeto pretendido (Artigo 15, XXI, Resolução nº 013/2024)

21.1. Designar os fiscais do contrato dentre os servidores da contratante, para acompanhar e fiscalizar a execução e para atestar o recebimento dos serviços, conforme definido neste termo de referência e estudo técnico anexo.

21.2. Reservar à fiscalização o direito e a autoridade para resolver todo e qualquer caso singular, omissos ou duvidosos não previstos no edital, e em tudo o mais que se relacione com o fornecimento, desde que não acarrete ônus à contratante ou modificação no contrato.

21.3. Responder eventuais requerimentos no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis, contados da data de protocolo do pedido, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes.

21.4. Conduzir os procedimentos relativos a eventuais negociações que venham a surgir de forma extraordinária ao contrato, bem como efetuar os pagamentos, segundo pré-estabelecido.

21.5. Aplicar as penalidades por descumprimento do pactuado no contrato.

22. Obrigações da contratada, exceto quando corresponderem àquelas previstas em instrumentos padronizados a serem utilizados na licitação, hipótese em que deverão ser descritas apenas as obrigações específicas relativas ao objeto pretendido (Artigo 15, XXII, Resolução nº 013/2024)

22.1. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços registrados, nos termos da legislação vigente.

22.2. Indicar representante para relacionar-se com a contratante como responsável pela execução do objeto.

22.3. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
DO MUNICÍPIO DO PAULISTA – PREVIPAULISTA**

22.4. Manter contato com a contratante, sobre quaisquer assuntos relativos à prestação dos serviços objeto do presente termo de referência, sempre por escrito, ressalvados os entendimentos verbais determinados pela urgência de cada caso.

22.5. Estabelecer normas e procedimentos, em conjunto com a contratante, objetivando a otimização do fluxo operacional da prestação de serviços, quando for o caso.

22.6. Manter o serviço de plantão para atendimento 24 (vinte e quatro) horas, inclusive sábados, domingos e feriados, via correio eletrônico, telefônico ou outro meio comprovadamente eficiente.

22.7. Efetuar a imediata correção das deficiências apontadas pela contratada, com relação à prestação dos serviços.

22.8. Responsabilizar-se por todos os custos operacionais da prestação dos serviços, incluindo custos tributários, previdenciários, trabalhistas e civis, assumindo toda e qualquer responsabilidade direta e indireta por eventuais indenizações ou procedimentos judiciais e administrativos tendentes a gerar obrigações perante terceiros.

23. Formas, condições e prazos de pagamento, bem como o critério de reajuste (Artigo 15, XXIII, Resolução nº 013/2024)

23.1. As formas, condições e prazo de pagamento, assim como a forma de recebimento provisório e definitivo são aqueles contidos nos estudos técnicos preliminares.

23.2. Nos casos de atraso no pagamento sem culpa atribuível à contratada, deverá ser aplicado o Índice de Preço ao Consumidor Amplo (IPCA), mantido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), por dia de atraso, considerando como termo inicial da atualização o prazo final para pagamento da obrigação.

23.3. Sendo realizado o instrumento contratual, o valor deverá ser reajustado pelo Índice de Preço ao Consumidor Amplo (IPCA), a cada período de 01 (um) ano, contado da apresentação da proposta no certame.

23.4. O prazo para resposta de eventual pedido de reajustamento será de 30 (trinta) dias, contados da data do protocolo do pedido, prorrogável, por igual período.

24. Previsão e condições de prestação da garantia contratual, quando exigida (Artigo 15, XXVI, Resolução nº 013/2024)

24.1. Não serão exigidas garantias contratuais.

25. Previsão das condições para subcontratação ou justificativa para sua vedação na contratação pretendida (Artigo 15, XXV, Resolução nº 013/2024)



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
DO MUNICÍPIO DO PAULISTA – PREVIPAULISTA**

25.1. Não será permitida a subcontratação. A contratação de terceira pessoa, estranha à relação principal, acaba por onerar a prestação dos serviços.

25.2. A subcontratação de terceiro presume a transferência de renda a pessoa estranha à relação contratual principal. Esta possibilidade acarreta a oferta de maiores preços, uma vez que tende a repassar parte dos lucros

26. Sanções administrativas, exceto quando corresponderem àquelas previstas em instrumentos padronizados a serem utilizados na licitação, hipótese em que deverão ser descritas apenas as penalidades específicas relativas ao objeto pretendido, bem como os percentuais de multa a serem preenchidos nos referidos documentos padronizados (Artigo 15, XXVI, Resolução nº 013/2024)

26.1. O licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

- I - dar causa à inexecução parcial do contrato;
- II - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III - dar causa à inexecução total do contrato;
- IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

26.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas nesta Lei as seguintes sanções:

- I - advertência;
- II - multa;
- III - impedimento de licitar e contratar;
- IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

26.3. Na aplicação das sanções serão considerados:



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
DO MUNICÍPIO DO PAULISTA – PREVIPAULISTA**

- I - a natureza e a gravidade da infração cometida;
- II - as peculiaridades do caso concreto;
- III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- IV - os danos que dela provierem para a Administração Pública;
- V - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

26.4. A sanção prevista no subitem I do item 26.2 será aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista no subitem I do item 26.1, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

26.5. A sanção prevista no subitem II do item 26.2, calculada na forma do edital ou do contrato, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no item 26.1.

26.6. A sanção prevista no item III do item 26.2 será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos subitens II, III, IV, V, VI e VII do item 26.1, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

26.7. A sanção prevista no inciso IV do item 26.2 será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos subitens VIII, IX, X, XI e XII do item 26.1, bem como pelas infrações administrativas previstas nos subitens II, III, IV, V, VI e VII do item já mencionado que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no item 26.6, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

26.8. Os casos omissos serão resolvidos pelas partes CONTRATANTE e CONTRATADO de comum acordo, com base na Lei Federal nº 14.133/2021 suas alterações.

Paulista, 09 de junho de 2025.

Joel da Costa Moura Neto
Superintendente do Departamento do TI.



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
DO MUNICÍPIO DO PAULISTA – PREVIPAULISTA**

Anexo II

(MODELO DE DECLARAÇÕES)

(Em papel timbrado contendo razão social, CNPJ, endereço e telefone)

Ao

Instituto de Previdência Social do Município do Paulista/PE – PREVIPAULISTA

ATT. Sr Diretor Presidente

Referente a Dispensa de Licitação de nº 006/2025, Processo Administrativo de nº 011/2025.

DECLARAÇÃO

Em atendimento a vossa solicitação para contratação direta, declaramos que:

1. Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação e que está ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.
2. Que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49. (**Se for o caso**)
3. Que está ciente e concorda com as condições contidas no Aviso de Contratação Direta e seus anexos.
4. Que assume a responsabilidade pelas transações que forem efetuadas no sistema, assumindo como firmes e verdadeiras.
5. Que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, de que trata o art. 93 da Lei Federal nº 8.213/91.
6. Que não emprega menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, XXXIII, da Constituição;

_____, _____ de _____ de _____ (local e data)

Assinatura e identificação



**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
DO MUNICÍPIO DO PAULISTA – PREVIPAULISTA**

Anexo III

(MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS)

(Em papel timbrado contendo razão social, CNPJ, endereço e telefone)

Ao

Instituto de Previdência Social do Município do Paulista/PE – PREVIPAULISTA
ATT. Sr. Diretor Presidente

PROPOSTA DE PREÇOS

**DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 006/2025
PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO Nº 011/2025**

Contratação de serviço de empresa especializada para desenvolver e implementar uma **plataforma web de atendimento multicanal** com uso **assistente virtual inteligente** (chatbot) para simular interações humanas, proporcionando serviços otimizados e eficientes em atendimento ao Instituto de Previdência Social do Município do Paulista., conforme quantitativos e especificações contidas neste instrumento.

COMPOSIÇÃO DE PREÇO

Nº	Descrição	Und.	Quat.
01	Contratação de empresa especializada no fornecimento de licenças para uso de sistema informatizado de atendimento Multicanal, em plataforma web com uso de sistema virtual em chatbot para simular interações humanas, proporcionando serviços otimizados e eficientes em atendimento ao Instituto de Previdência Social do Município do Paulista	Meses	12
02	Implantação de sistema informatizado de atendimento Multicanal, em plataforma web com uso de sistema virtual em chatbot para simular interações humanas, proporcionando serviços otimizados e eficientes em atendimento ao Instituto de Previdência Social do Município do Paulista	serviço	1

O valor global da prestação dos serviços é de R\$ _____ (_____). Esta proposta de preços tem validade de 60 dias.

Declaro para os devidos fins que esta proposta de preços está em conformidade ao proposto no termo de referência desta contratação direta.

Paulista/PE, ___ de _____ de 2025.

Identificação e assinatura
Representante da empresa