



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINHEIROS – ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa especializada na **prestação de serviços implantação de assistente virtual de atendimento ao cidadão, via aplicativo do whatsapp**, a ser prestado de **forma continua**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento, visando atender às necessidades da Secretaria Municipal de Administração e Planejamento.
- 1.2. Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no pinheiros.es.gov.br, na coleta de preços e as constantes deste Termo de Referência, **prevalecerão as últimas**.

2. DA JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A contratação de empresa especializada para implantação e manutenção de assistente virtual de atendimento ao cidadão via WhatsApp justifica-se pela necessidade de modernizar os canais de atendimento da Prefeitura Municipal, proporcionando maior eficiência na prestação dos serviços públicos.
- 2.2. A solução permitirá atendimento automatizado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, com respostas instantâneas às principais dúvidas da população, ampliando o acesso às informações públicas e proporcionando maior comodidade aos cidadãos.
- 2.3. Além disso, a utilização do assistente virtual contribuirá para a redução das filas de atendimento presencial e do volume de ligações telefônicas aos setores municipais, reduzindo a carga operacional dos servidores e permitindo maior dedicação às atividades que demandam atendimento especializado.
- 2.4. Destarte, essa ferramenta também possibilitará a padronização das informações fornecidas aos usuários, garantindo maior clareza, uniformidade e transparência no atendimento.
- 2.5. Por fim, a implementação do assistente virtual representa um importante avanço no processo de transformação digital da Administração Pública



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINHEIROS – ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

TERMO DE REFERÊNCIA

Municipal, promovendo modernização dos canais de atendimento, melhoria da experiência do cidadão, aumento da eficiência administrativa e a prestação de serviços públicos mais ágeis, acessíveis e alinhados às necessidades da população.

- 2.6. Diante do exposto, a contratação mostra-se necessária e plenamente justificada, considerando os benefícios operacionais, tecnológicos e sociais que serão proporcionados à Administração Municipal e aos cidadãos.

3. DAS ESPECIFICAÇÕES E QUANTIDADES

- 3.1. Da especificação do objeto:

ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	QUANTIDADE
01	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DE ASSISTENTE VIRTUAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO VIA WHATSAPP , contemplando: - Configuração e implantação da plataforma de atendimento virtual; - Integração com o API oficial do aplicativo Whatsapp; - Cadastro e organização das informações que serão fornecidas por Administração; - Estruturação e configuração dos fluxos automatizados de atendimento; - Realização de testes operacionais, validação da solução e ajustes necessários para entrada em produção; - Capacitação e treinamento dos servidores responsáveis pela utilização e gestão da ferramenta;	01 serv.
02	SERVIÇO MENSAL DE MANUTENÇÃO, SUPORTE E	12 meses



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINHEIROS – ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

TERMO DE REFERÊNCIA

	<p>HOSPEDAGEM DO ASSISTENTE VIRTUAL, compreendendo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Monitoramento contínuo do funcionamento da plataforma;- Correção de falhas, inconsistências e realização de ajustes operacionais necessários;- Atualização de conteúdos, informações e fluxos de atendimento, quando solicitado pela Administração;- Prestação de suporte técnico remoto aos gestores desta ferramenta;- Hospedagem da solução em ambiente de nuvem gerenciado;- Manutenção do chip e da linha telefônica- Acompanhamento junto à operadora, quando necessário;- Garantia da continuidade, estabilidade e pleno funcionamento do assistente virtual durante toda a vigência contratual.	
--	---	--

4. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO E CONDIÇÕES DA CONTRATAÇÃO

- 4.1. O critério adotado para julgamento das propostas será o de **Menor Preço Global**, em razão das características do objeto, que se apresenta como uma



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINHEIROS – ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

TERMO DE REFERÊNCIA

solução única, integrada e padronizada, a ser disponibilizada de forma contínua à Administração, nos termos do art. 33, inc. I, da Lei 14.133/21.

4.2. Será contratada, apenas, a empresa que apresentar a proposta mais vantajosa, e estiverem com toda a documentação regularizada perante os órgãos correspondentes.

4.2.1. Serão exigidas a seguintes documentações:

- 4.2.1.1. Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral da Empresa (Cartão CNPJ)
- 4.2.1.2. Certidão Negativa de Débitos Municipais
- 4.2.1.3. Certidão Negativa de Débitos Estaduais
- 4.2.1.4. Certidão Negativa de Débitos Federais
- 4.2.1.5. Certidão Negativa de Débitos perante a Justiça do Trabalho
- 4.2.1.6. Certidão de Regularidade perante o FGTS

5. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.1. Os serviços objeto da contratação compreendem a implantação, configuração, parametrização, treinamento, suporte técnico, hospedagem e manutenção mensal do sistema de assistente virtual de atendimento ao cidadão, conforme especificações constantes neste Termo de Referência;
- 5.2. Implantação, configuração e disponibilização do sistema deverão ser concluídas pela CONTRATADA no prazo máximo de **03 (três) dias úteis**, contados a partir do recebimento da Ordem de Serviço;
- 5.3. **Do Local e da Realização dos Treinamentos:**
- 5.4. Os treinamentos destinados aos servidores indicados pela Administração deverão ser realizados de forma presencial (in loco), em local previamente definido pela Secretaria Municipal de Administração e Planejamento, mediante agendamento prévio entre as partes;
- 5.5. Compete à CONTRATADA disponibilizar todos os recursos necessários à execução dos treinamentos, incluindo equipamentos, materiais de apoio, material didático, manuais, apresentações e demais instrumentos indispensáveis à adequada capacitação dos usuários;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINHEIROS – ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

TERMO DE REFERÊNCIA

- 5.6. Os treinamentos deverão contemplar orientações teóricas e práticas acerca da utilização, gerenciamento, atualização de conteúdos e acompanhamento dos atendimentos realizados pelo assistente virtual, de modo a garantir a plena operacionalização da solução pelos servidores designados;
- 5.7. A CONTRATADA deverá prestar os esclarecimentos necessários durante a capacitação, bem como disponibilizar suporte complementar para sanar eventuais dúvidas relacionadas à utilização da plataforma.

6. DOS PROCEDIMENTOS DA FISCALIZAÇÃO

- 6.1. A fiscalização será exercida por servidores lotados nas Secretarias correspondentes, devidamente indicados pela chefia imediata e formalmente designados pela administração, para acompanhar a execução do objeto conforme este Termo de Referência.
- 6.2. Aos servidores responsáveis pela fiscalização desta contratação compete:
 - a) Emitir Ordens de Serviço;
 - b) Atestar os serviços prestados;
 - c) Receber, conferir e atestar as Notas Fiscais;
 - d) Anotar em registro próprio, comunicando à CONTRATADA, as irregularidades constatadas, informando prazo para sua regularização, propondo à Administração, quando for o caso, a aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência e na Legislação pertinente;
- 6.3. A fiscalização anotará todas as ocorrências relacionadas com a execução da contratação em registro próprio, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, conforme Termo de Referência;
- 6.4. As decisões e providências que ultrapassarem a competência da fiscalização deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil para adoção das medidas cabíveis;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINHEIROS – ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

TERMO DE REFERÊNCIA

- 6.5. A fiscalização será exercida no interesse exclusivo da Administração e não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por qualquer inconsistência;
- 6.6. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável por toda a prestação dos serviços, a Administração reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços;
- 6.7. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA detectado pela fiscalização ensejará aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente.

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 7.1. Executar os serviços de acordo com este termo, observando as normas legais vigentes;
- 7.2. Realizar os serviços de implantação, treinamento, suporte e manutenção nos horários determinados pela CONTRATANTE;
- 7.3. Garantir à CONTRATANTE atendimento remoto imediato, desde que em horário de expediente, através de telefone, e-mail ou outro tipo de acesso remoto, visando o esclarecimento de dúvidas durante todo período contratual;
- 7.4. Dispor de todo o material, equipamentos e mão de obra necessário para realização dos serviços;
- 7.5. Disponibilizar profissionais qualificados, mantendo desta forma a capacidade de atendimento do objeto;
- 7.6. Prestar os serviços de acordo com as condições e prazos estabelecidos neste Termo de Referência;
- 7.7. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo setor competente da Administração do Município de Pinheiros;
- 7.8. Respeitar as normas e procedimento de controle e acesso às dependências do CONTRATANTE;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINHEIROS – ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

TERMO DE REFERÊNCIA

- 7.9. Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar ao CONTRATANTE ou a terceiros, inclusive aos animais atendidos, em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de seus empregados ou prepostos, na execução dos serviços, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.
- 7.10. Prestar todos os esclarecimentos solicitados pelo CONTRATANTE, atendendo prontamente a todas as reclamações;
- 7.11. Não subcontratar ou transferir a terceiros, nem mesmo parcialmente, a execução do presente objeto sem prévio consentimento por escrito do CONTRATANTE;
- 7.12. Observar os preceitos relativos à legislação trabalhista, previdenciária, fiscal, sanitária, ambiental e de responsabilidade técnica profissional, bem como arcar com o pagamento de todos os tributos, encargos e seguros que incidam direta ou indiretamente sobre a execução do contrato, isentando o CONTRATANTE de qualquer responsabilidade.

8. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 8.1. Cumprir e fazer cumprir todas as disposições contidas neste Termo de Referência;
- 8.2. Proporcionar todas as facilidades, inclusive esclarecimentos atinentes ao objeto deste Termo de Referência, para que a empresa possa cumprir as obrigações dentro das normas e condições da contratação;
- 8.3. Designar servidores com competência necessária para fiscalizar o objeto, sob os aspectos qualitativos e quantitativos, assim como o prazo de execução dos serviços;
- 8.4. Cumprir todos os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA no prazo estipulado;
- 8.5. Alocar os recursos orçamentários e financeiros necessários à execução da contratação;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINHEIROS – ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

TERMO DE REFERÊNCIA

- 8.6. Acompanhar, coordenar e fiscalizar a contratação, anotando em registro próprio os fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas na prestação dos serviços;
- 8.7. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na prestação dos serviços, para que sejam tomadas as medidas corretivas necessárias;
- 8.8. Aplicar as penalidades nas situações previstas neste Termo de Referência;
- 8.9. Notificar a CONTRATADA, por escrito, no tocante à disposição de aplicação de eventuais penalidades, garantindo o contrário e a ampla defesa;
 - 8.9.1. Poderá haver notificação por meio eletrônico (e-mail) a ser fornecido pela CONTRATADA quando da assinatura contratual, ficando a cargo desta avisar qualquer alteração deste no curso do contrato. Considerar-se-á lido o e-mail pela CONTRATADA **48 (quarenta e oito) horas** após o seu envio.

9. DAS SANÇÕES

- 9.1. Comete infração administrativa o fornecedor/prestador de serviço que cometer quaisquer das infrações previstas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, quais seja:
 - 9.1.1. Dar causa à inexecução parcial do contrato;
 - 9.1.2. Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
 - 9.1.3. Dar causa à inexecução total do contrato;
 - 9.1.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
 - 9.1.5. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
 - 9.1.6. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINHEIROS – ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

TERMO DE REFERÊNCIA

- 9.1.7. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- 9.1.8. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica o a execução do contrato;
- 9.1.9. Fraudar a dispensa eletrônica ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 9.1.10. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 9.1.10.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores, em qualquer momento da dispensa, mesmo após o encerramento da fase de lances;
- 9.1.11. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame;
- 9.1.12. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 9.2. O fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
- a) **Advertência** pela falta do subitem 10.1.1 deste Termo de Referência, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- b) **Multa**, calculada na forma do edital, com base no total do valor da contratação realizada de forma direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no item 10.1 deste Termo de Referência, no percentual de **10% (dez por cento)**, na hipótese de cometimento das infrações previstas nos itens 10.1.1 a 10.1.7 e **20% (vinte por cento)**, se cometidas infrações previstas nos itens 10.1.8 a 10.1.12;
- b.1) O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à CONTRATADA;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINHEIROS – ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

TERMO DE REFERÊNCIA

- b.2) A multa pode ser aplicada isoladamente ou juntamente com as penalidades definidas nos itens “c” e “d” abaixo:
- c) **Impedimento de licitar e contratar** no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, **pelo prazo máximo de 03 (três) anos**, nos casos dos subitens 10.1.2 a 10.1.7 deste Termo de Referência, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- d) **Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar**, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, **pelo prazo mínimo de 03 (três) anos e máximo de 06 (seis) anos**, nos casos dos subitens 110.1.2 a 10.1.12, deste Termo de Referência;
- 9.3. Na aplicação das sanções serão considerados;
- 9.3.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;
- 9.3.2. As peculiaridades do caso concreto;
- 9.3.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 9.3.4. Os danos que dela provierem para a Administração pública;
- 9.3.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 9.4. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração à CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente;
- 9.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurarão contraditório e a ampla defesa ao fornecedor/adjudicatário, observando-se o rito procedimental previsto no Capítulo I do Título IV da lei 14.133/2021 – das Infrações e Sanções Administrativas.

10. DO PAGAMENTO



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINHEIROS – ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

TERMO DE REFERÊNCIA

- 10.1. O pagamento será de **forma mensal**, mediante o fornecimento à Prefeitura Municipal de Pinheiros/ES de NOTA FISCAL ELETRÔNICA, juntamente com a comprovação da regularidade fiscal exigidos pelo art. 68 da lei nº 14.133/2021. Estes documentos depois de conferidos e visados, serão encaminhados para processamento e pagamento no prazo de até **30 (trinta) dias corridos**, após a respectiva apresentação;
- 10.2. Ocorrendo erros na apresentação do(s) documento(s) fiscal(is), ou outra circunstância impeditiva, o(s) mesmo(s) será(ão) devolvido(s) à empresa CONTRATADA para correção, sendo que o recebimento definitivo será suspenso, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação do novo documento fiscal, devidamente corrigido;
- 10.3. A NOTA FISCAL ELETRÔNICA deverá conter o mesmo CNPJ e razão social apresentados quando na proposta, assim como, o número da contratação, o(s) objeto(s), os valores unitários e totais;
- 10.4. Qualquer alteração feita no contrato social, ato constitutivo ou estatuto deverá ser comunicado à Prefeitura Municipal de Pinheiros ES, mediante documentação própria, para apreciação da autoridade competente;
- 10.5. A Prefeitura Municipal de Pinheiros ES poderá deduzir o pagamento importâncias que a qualquer título lhe forem devidos pela empresa CONTRATADA, em decorrência de descumprimento de suas obrigações;
- 10.6. Para efetivação do pagamento, a CONTRATADA deverá manter as condições relativas à proposta de preço e habilitação;
- 10.7. O pagamento referente ao valor da NOTA FISCAL ELETRÔNICA será feito por Ordem Bancária.

11. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

- 11.1. Os recursos destinados à execução deste objeto correrão por conta das dotações orçamentárias previstas no orçamento do exercício de 2026, e, se necessário 2027.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINHEIROS – ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

TERMO DE REFERÊNCIA

12. DOS RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

12.1. As especificações técnicas, objetivos, justificativas e contornos da contratação foram elaborados pela Servidora João Victor Guimarães, Assistente Administrativo, cujos esclarecimentos e informações poderão ser prestados através do e-mail setorcompras@pinheiros.es.gov.br.

Pinheiros ES – 11 de junho de 2026