

TERMO DE REFERÊNCIA SERVIÇOS DE TIC

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA OFICIALMENTE HOMOLOGADA PELA META OU HOMOLOGADA APÓS A ASSINATURA DO CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE CONSULTORIA E IMPLEMENTAÇÃO DA API OFICIAL DO WHATSAPP BUSINESS MANAGER PARA O NÚMERO OFICIAL DA PREFEITURA DE CAUCAIA, INCLUINDO A CONFIGURAÇÃO DE UM CHATBOT INTERATIVO PARA ATENDIMENTO RECEPTIVO DE APROXIMADAMENTE 150 MIL CONTATOS DE CONTRIBUINTES, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO – SEFIN/CAUCAIA. Visando aumentar a arrecadação tributária municipal e rastreabilidade de comunicação, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	QTD	UND	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	1	UND	Consultoria e implementação de API Oficial Meta – WhatsApp.	5.497,00	5.497,00
2	1	UND	Licença de Software Omnichannel – ChatBot receptivo.	10.498,00	10.498,00
3	150.000	INTERAÇÕES	Armazenamento de Conversação.	0,29	43.500,00
VALOR TOTAL					59.495,00

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como **especiais**, uma vez que envolvem tecnologia avançada para envio massivo de mensagens personalizadas e integração omnichannel, essenciais para atender à urgência da emissão do IPTU 2025 e garantir a arrecadação tributária.

1.5. O prazo de vigência da contratação é de **6 meses** (máximo de um ano da ocorrência da emergência), contados da assinatura do contrato, improrrogável, na forma do art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133, de 2021, devido à situação emergencial descrita no item 3.

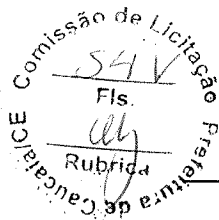
1.7. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. A solução de TIC consiste em uma plataforma SaaS para interações em massa e multiatendimento, com capacidade mínima de 5.000 interações/dia, suporte a WhatsApp Business API com rastreabilidade,





personalização de mensagens (ex.: nome, valor do IPTU, código de barras), agendamento de campanhas, e relatórios em tempo real de entrega e interação. Inclui suporte técnico 24/7 por 6 meses para atender à urgência da emissão do IPTU 2025.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. A presente contratação justifica-se pela **necessidade de cientificar da Notificação de Lançamento de IPTU 2025**, para cerca de 136.000 contribuintes, conforme CTM, art. 163.

3.2. A dispensa de licitação é fundamentada no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, que prevê a contratação direta em casos de emergência, caracterizada pela iminência de prejuízo financeiro ao município caso o IPTU 2025 não seja notificado e arrecadado em tempo hábil.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio:

4.2. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio, alinhados à necessidade emergencial de aumentar a arrecadação do IPTU 2025:

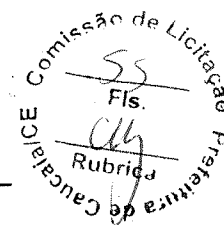
4.2.1. Envio urgente de notificações do IPTU 2025 com código de barras e dados do contribuinte suprimidos:

- Interações receptivas de mensagens em larga escala (mínimo de 5.000 interações/dia) contendo informações essenciais do IPTU 2025, como valor devido, data de vencimento e código de barras para pagamento, com supressão de dados sensíveis (ex.: CPF completo) em conformidade com a LGPD;
- Capacidade de personalização dinâmica das mensagens com variáveis como nome do contribuinte, endereço do imóvel e número de parcela, garantindo clareza e precisão;
- Suporte a múltiplos formatos de entrega (texto, links para boleto em PDF, QR codes) para facilitar o acesso ao pagamento;
- Priorização de canais de alta penetração (SMS e WhatsApp) para atingir contribuintes em curto prazo, com opção de fallback (ex.: e-mail em caso de falha no canal primário).

4.2.2. Suporte multicanal para esclarecimentos e pagamento, incluindo chatbot:

- Disponibilização de uma interface SaaS unificada que integre canal de WhatsApp, permitindo aos contribuintes esclarecer dúvidas e negociar débitos;
- Implementação de um chatbot com inteligência artificial para triagem inicial, respostas automáticas a perguntas frequentes (ex.: “Como emitir a 2ª via?”, “Posso parcelar o IPTU?”) e encaminhamento a agentes humanos quando necessário;
- Fila de atendimento com priorização para casos de alta urgência (ex.: vencimentos iminentes), garantindo resolução rápida;
- Funcionalidade de envio de links de pagamento diretamente nos canais de atendimento, integrados a sistemas de pagamento online (ex.: Pix, cartão);
- Histórico unificado das interações do contribuinte em todos os canais, para evitar retrabalho e melhorar a experiência do usuário.





4.2.3. Relatórios de entrega e interação para monitoramento da campanha:

- Geração de relatórios em tempo real com métricas detalhadas, incluindo taxa de entrega ($\geq 95\%$), taxa de abertura, cliques em links de pagamento e respostas dos contribuintes;
- Painéis analíticos (dashboards) acessíveis via web, com filtros por canal, data e status (ex.: entregue, lido, pago), para acompanhamento diário da campanha;
- Exportação de dados em formatos como PDF, Excel e CSV, permitindo análises offline e integração com sistemas municipais de gestão tributária;
- Alertas automáticos para falhas críticas (ex.: taxa de entrega $< 90\%$ em um canal), com detalhamento da causa (ex.: bloqueio por operadora);
- Relatório final consolidado ao término da campanha, com indicadores de desempenho e impacto na arrecadação (ex.: percentual de guias pagas após notificação).

Requisitos de Capacitação:

4.3. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução, com duração mínima de 8 horas, devido à urgência da implementação:

- Foco em configuração rápida de campanhas (ex.: upload de bases de dados, criação de templates de mensagens);
- Treinamento prático na gestão de relatórios e interpretação de métricas para ajustes em tempo real;
- Capacitação no uso do chatbot, incluindo edição de respostas automáticas e regras de encaminhamento;
- Sessão específica para agentes de atendimento, abordando navegação na interface omnichannel e resolução de casos comuns;
- Realização em formato híbrido (presencial e/ou remoto), com material de apoio (manuais e vídeos) em português, entregue até o início da operação.

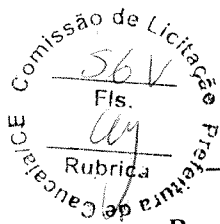
4.4. O treinamento deverá ser concluído em até 5 dias corridos após a ativação da plataforma, para garantir a operacionalização imediata da campanha do IPTU.

Requisitos Legais:

4.7. Aderência obrigatória às seguintes normas:

- **Lei nº 14.133/2021:** Conformidade com os procedimentos de dispensa por emergência e execução contratual;
 - **IN SGD/ME nº 94/2022:** Atendimento às diretrizes para contratações de TIC no âmbito federal;
 - **Lei nº 13.709/2018 (LGPD):** Garantia de proteção dos dados pessoais dos contribuintes, com:
 - Supressão de dados sensíveis desnecessários nas mensagens (ex.: exibição apenas dos últimos 4 dígitos do CPF);
 - Consentimento prévio ou base legal clara para envio das notificações (ex.: execução de obrigação fiscal);
 - Mecanismos de opt-out para comunicações adicionais (ex.: link ou comando "SAIR");
 - Registro de logs de acesso e processamento de dados por 12 meses, para fins de auditoria.
- 4.8. A solução deverá atender ao Decreto nº 8.936/2016, integrando-se à Plataforma Gov.br para autenticação e validação de dados fiscais, quando aplicável.





Requisitos de Manutenção:

4.9. Manutenções corretivas e preventivas são essenciais para garantir disponibilidade mínima de 99,9% durante a campanha do IPTU 2025:

- Resolução imediata de falhas que impactem o envio de mensagens ou o atendimento (ex.: downtime do servidor, erros de integração);
- Manutenção evolutiva para adaptação rápida a mudanças na base de contribuintes ou nos canais de comunicação;
- Monitoramento proativo com notificação à Contratante em caso de indisponibilidade superior a 15 minutos;

4.10. A Contratada deverá fornecer plano de contingência (ex.: servidores redundantes) para assegurar a continuidade do serviço em cenários de pico de uso ou falhas técnicas.

Requisitos Temporais:

4.11. A ativação da plataforma deverá ocorrer em até **15 dias corridos** após a emissão da Ordem de Serviço (OS), devido à natureza emergencial da contratação, com possibilidade de redução para 10 dias mediante justificativa técnica da Contratada.

4.12. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, salvo disposição contrária.

4.13. Todos os prazos serão em dias corridos, salvo menção expressa em horas, com contagem iniciada na data e hora da emissão da OS ou ocorrência do evento.

4.14. Prazos de execução detalhados:

Atividade, Tarefa ou Serviço	Prazo Máximo de Início	Prazo Máximo de Solução
Ativação da Plataforma	3 dias úteis após OS	15 dias corridos
Configuração da Campanha Inicial	1 dia útil após ativação	2 dias corridos
Interações de 5.000 Notificações	1 dia útil após configuração	24 horas
Resolução de Chamados Críticos (SLA)	1 hora após notificação	2 horas
Resolução de Chamados Não Críticos	4 horas após notificação	8 horas úteis
Entrega de Relatórios Diários	8 horas após solicitação	24 horas

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais:

- Designar, em até 2 dias úteis após a assinatura do contrato, um Gestor do Contrato e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante, conforme art. 117 da Lei nº 14.133/2021, responsáveis por acompanhar e fiscalizar a execução do serviço;
- O Gestor será o ponto focal para decisões estratégicas, enquanto os Fiscais Técnicos verificarão o desempenho da plataforma (ex.: taxa de entrega, funcionamento do chatbot), os Fiscais Administrativos monitorarão a conformidade documental e financeira, e o Requisitante validará a adequação às necessidades fiscais;
- Garantir que os nomeados tenham capacitação mínima para operar sistemas SaaS e interpretar relatórios analíticos, assegurando uma gestão eficaz da campanha do IPTU 2025.





5.1.2. Fornecer dados dos contribuintes:

- Disponibilizar, em até 3 dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço (OS), uma base de dados estruturada contendo informações dos contribuintes do IPTU 2025 (ex.: nome, endereço, valor devido, código de barras), em formato compatível com a plataforma (ex.: CSV, Excel ou API);
- Garantir a qualidade e integridade dos dados, com validação prévia para evitar duplicatas ou erros (ex.: CPFs inválidos), sob pena de atrasos na campanha serem de responsabilidade da Contratante;
- Fornecer atualizações diárias ou sob demanda da base, caso haja inclusão de novos contribuintes ou correções, mantendo sigilo e conformidade com a LGPD;
- Entregar documentação complementar (ex.: layout dos dados, dicionário de variáveis) para facilitar a integração com a plataforma SaaS.

5.1.5. Efetuar pagamento em até 10 dias úteis:

- Realizar a liquidação e o pagamento das faturas em até 10 dias úteis após o recebimento provisório e apresentação da nota fiscal, conforme Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022, condicionado à aferição dos indicadores de desempenho (IAP $\geq$ 95%);
- Garantir a emissão de ordem bancária para crédito na conta indicada pela Contratada, com retenção tributária conforme legislação vigente;
- Em caso de atraso, aplicar correção monetária pelo índice IPCA desde o vencimento até o pagamento efetivo, sem prejuízo de comunicação prévia à Contratada;
- Notificar a Contratada sobre eventuais glosas ou retenções no pagamento, justificando com base nos relatórios de fiscalização.

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

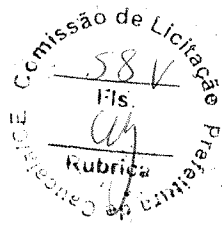
5.2.1. Indicar preposto:

- Nomear, em até 2 dias úteis após a assinatura do contrato, um preposto formalmente designado por meio de carta oficial, com poderes para representar a Contratada perante a Contratante e responder pela execução do serviço;
- O preposto deverá ter conhecimento técnico sobre a plataforma SaaS, disponibilidade 24/7 durante a campanha do IPTU 2025 e capacidade de tomar decisões operacionais imediatas;
- Garantir substituição do preposto em até 24 horas em caso de impedimento, com comunicação prévia à Contratante e manutenção da continuidade do atendimento.

5.2.2. Garantir SLA de 99,9%:

- Assegurar disponibilidade mínima de 99,9% da plataforma durante os 6 meses de vigência, medida mensalmente por meio de relatórios de uptime gerados automaticamente e validados pela fiscalização;
- Implementar infraestrutura redundante (ex.: servidores em múltiplas regiões) para evitar interrupções, com tempo máximo de recuperação (RTO) de 2 horas e perda de dados (RPO) inferior a 15 minutos em caso de falhas;
- Compensar a Contratante com desconto de 1% no valor mensal por cada 0,1% abaixo do SLA acordado, limitado a 20% do valor da fatura;
- Notificar a Contratante em até 15 minutos sobre qualquer indisponibilidade significativa, com plano de ação para resolução.





5.2.8. Ceder direitos autorais à Administração:

- Transferir à Contratante os direitos de propriedade intelectual e autorais sobre todos os artefatos produzidos especificamente para a campanha do IPTU 2025, incluindo templates de mensagens, configurações de chatbot e relatórios customizados;
- Garantir que a documentação técnica (ex.: manuais, códigos de integração) seja entregue em formato editável (ex.: Word, JSON) ao final do contrato, sem ônus adicional;
- Excluir da cessão os direitos sobre a plataforma SaaS em si, limitando-a aos produtos criados sob demanda da Contratante, conforme especificado no contrato.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Condições de Execução:

6.1.1. Início: 3 dias úteis após assinatura:

- A execução do contrato terá início em até 3 dias úteis após a assinatura, contados a partir da data de publicação do extrato no Diário Oficial ou da comunicação oficial à Contratada;
- Nesse prazo, a Contratada deverá iniciar a integração da plataforma com os dados fornecidos pela Contratante e realizar os primeiros testes de conectividade e envio;
- A Contratante emitirá a Ordem de Serviço (OS) no mesmo dia da assinatura, detalhando as atividades iniciais (ex.: upload da base de contribuintes, configuração de canais).

6.1.3. Cronograma: Ativação (15 dias), Campanha Inicial (2 dias), Operação (6 meses):

- **Ativação (15 dias corridos):** Conclusão da implantação da plataforma, incluindo configuração de canais (SMS, e-mail, WhatsApp), teste de envio de 50.000 mensagens em 24 horas (taxa de entrega $\geq$ 95%) e validação da integração com a base de dados da Contratante;
- **Campanha Inicial (2 dias corridos):** Interações da primeira leva de notificações do IPTU 2025 (mínimo de 100.000 mensagens) após a ativação, com personalização e links de pagamento, acompanhado de relatório preliminar de entrega;
- **Operação (6 meses):** Funcionamento contínuo da plataforma para disparos adicionais, atendimento multicanal e monitoramento, com ajustes diários baseados em relatórios e demandas da Contratante;
- O cronograma poderá ser ajustado por apostila, desde que não exceda o prazo total de 6 meses, devido à natureza emergencial da contratação.

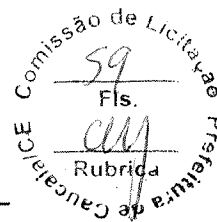
6.2. Local: Remoto, via SaaS:

- A execução será realizada inteiramente de forma remota, por meio de uma plataforma SaaS hospedada em nuvem, acessível via interface web responsiva e segura (HTTPS);
- A Contratada deverá garantir acesso irrestrito aos usuários indicados pela Contratante (ex.: fiscais, agentes de atendimento), sem necessidade de infraestrutura física local;
- A Contratante fornecerá apenas conexão à internet com velocidade mínima de 50 Mbps para acesso à plataforma, sendo toda a infraestrutura computacional responsabilidade da Contratada.

6.17. Pagamento: Mensal, após medição:

- O pagamento será realizado mensalmente, após a aferição do desempenho pelo Índice de Atendimento no Prazo (IAP) e validação do recebimento provisório, com base no volume de disparos utilizados e no SLA cumprido;





- A Contratada emitirá nota fiscal até o 5º dia útil de cada mês, acompanhada de relatório detalhado de uso (disparos por canal, uptime, interações atendidas);
- O valor poderá ser ajustado proporcionalmente em caso de glosas ou descumprimento do SLA, conforme critérios do item 8;
- Pagamentos serão efetuados por ordem bancária, com retenção tributária conforme legislação aplicável, em até 10 dias úteis após a liquidação.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.5. Preposto designado em 2 dias úteis:

- A Contratada deverá formalizar a indicação do preposto em até 2 dias úteis após a assinatura do contrato, por meio de documento assinado contendo nome, CPF, contato (telefone e e-mail) e poderes delegados;
- O preposto será responsável por coordenar a execução da campanha do IPTU 2025, responder às solicitações da Contratante em até 2 horas (chamados críticos) e participar de reuniões de alinhamento;
- A Contratante poderá rejeitar o preposto, mediante justificativa (ex.: falta de capacitação técnica), exigindo substituição em até 24 horas, sem interrupção das atividades.

7.8. Reunião inicial em 3 dias úteis após assinatura:

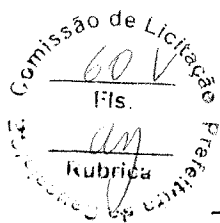
- A Contratante convocará uma reunião inicial em até 3 dias úteis após a assinatura, em formato presencial ou remoto (via videoconferência), para alinhar expectativas e detalhar o plano de execução;
- A pauta incluirá: apresentação do preposto, entrega do cronograma detalhado pela Contratada, validação da base de dados inicial, definição de canais prioritários e esclarecimentos sobre SLA e relatórios;
- A ata da reunião será elaborada pelo Gestor do Contrato e assinada por ambas as partes, servindo como referência para a fiscalização;
- Caso necessário, uma segunda reunião poderá ser agendada em até 5 dias corridos após a ativação, para ajustes operacionais.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. IAP – Índice de Atendimento no Prazo:

- **Meta: $\geq 95\%$ (devido à urgência):** O IAP deve atingir ou superar 95%, refletindo a criticidade do envio tempestivo das notificações do IPTU 2025 para maximizar a arrecadação;
- **Cálculo: $IAP = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$:**
 - ΣQ_{tap} : Somatório do quantitativo de mensagens enviadas e atendimentos realizados dentro dos prazos máximos estabelecidos no item 4.14;
 - ΣQ_{tr} : Somatório do quantitativo total registrado com previsão de conclusão no período;
 - Aferição mensal, baseada em relatórios da Contratada validados pelo Fiscal Técnico;
- **Faixas de ajuste no pagamento:**
 - $\geq 95\%$: Sem desconto, pagamento integral da fatura mensal;
 - **85-94%:** Desconto de 15% sobre o valor da fatura, refletindo impacto moderado na campanha;
 - **< 85%:** Desconto de 30%, devido ao prejuízo significativo na arrecadação;
- **Acompanhamento:** Diário pelo Fiscal Técnico, com relatório consolidado mensal;





- **Observações:** Dias de expediente parcial no órgão serão contados como corridos, e falhas externas (ex.: bloqueio por operadoras) serão analisadas caso a caso para ajuste do IAP.

8.5. Recebimento Provisório: 10 dias:

- Os serviços serão recebidos provisoriamente em até 10 dias corridos após a entrega mensal (ex.: envio de disparos, relatórios), mediante termo detalhado elaborado pelos Fiscais Técnico e Administrativo;
- O Fiscal Técnico verificará o cumprimento dos requisitos técnicos (ex.: taxa de entrega $\geq 95\%$, SLA de 99,9%), enquanto o Fiscal Administrativo analisará a conformidade documental (nota fiscal, relatórios);
- Caso sejam identificadas pendências (ex.: falhas em canais, atrasos), a Contratada terá 2 dias úteis para correção, sob pena de retenção do pagamento até resolução.

8.15. Recebimento Definitivo: 20 dias após provisório:

- O recebimento definitivo ocorrerá em até 20 dias corridos após o provisório, por comissão designada pela autoridade competente, após validação da qualidade e quantidade dos serviços;
- Será emitido um termo detalhado com base nos relatórios de fiscalização, confirmando o impacto na arrecadação (ex.: percentual de guias pagas) e o cumprimento do SLA;
- A Contratada deverá sanar eventuais vícios ou defeitos apontados no provisório às suas expensas, antes da aprovação final;
- O pagamento será liberado após o recebimento definitivo, com envio da documentação ao setor financeiro para liquidação em até 10 dias úteis.



Documento assinado digitalmente
FRANCISCO MARCIO GONCALVES VIEIRA
Data: 08/04/2025 07:59:11-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

FRANCISCO MARCIO GONCALVES VIEIRA

Coordenador de Tecnologia

Matrícula: 93094

Caucaia/CE, 07 de abril de 2025

