



## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS:

<b>Órgão Requerente:</b> - Secretaria Municipal de Fazenda	Descrição de categoria de investimento: <input type="checkbox"/> Aquisição <input checked="" type="checkbox"/> Contratação de Serviços
---	--

### 2. MODALIDADE E O TIPO DE LICITAÇÃO:

<b>Modalidade de Licitação:</b>	<b>Tipo de Licitação:</b>
<input type="checkbox"/> Concorrência - Art. 22 § 1º, Art. 23 incisos I e II alínea c da Lei nº 8.666/93. <input type="checkbox"/> Tomada de Preço - Art.22 §2º, Art.23 incisos I e II alínea b da Lei nº 8666/93. <input type="checkbox"/> Convite - Art. 22 §3, Art.23 incisos I e II alínea a da Lei nº 8.666/93. <input type="checkbox"/> Concurso - Art. 22 § 4º da Lei nº 8.666/93. <input type="checkbox"/> Leilão - Art. 22 § 5º da Lei nº 8.666/93. <input type="checkbox"/> Dispensa de Licitação - Art. 24 da Lei nº 8.666/93. <input type="checkbox"/> Inexigibilidade de Licitação - Art. 25 da Lei nº 8.666/93. <input type="checkbox"/> Pregão Eletrônico – SRP - Lei Federal nº 10.520/02 e subsidiariamente, no que couber, as disposições da Lei no 8.666/93. <input checked="" type="checkbox"/> <b>Dispensa de Licitação - Art. 24 da Lei nº 8.666/93.</b> <input type="checkbox"/> Pregão Eletrônico – Tradicional - Lei Federal nº 10.520/02 e subsidiariamente, no que couber, as disposições da Lei no 8.666/93. <input type="checkbox"/> Pregão Presencial – SRP - Lei Federal nº 10.520/02 e subsidiariamente, no que couber, as disposições da Lei no 8.666/93. <input type="checkbox"/> Pregão Presencial – Tradicional - Lei nº 10.520/2002 e subsidiariamente, no que couber, as disposições da Lei no 8.666/93. <input type="checkbox"/> Lei Municipal 2738/2017	Art. 45, incisos I ao IV, da Lei nº 8.666/93: <input checked="" type="checkbox"/> <b>Menor Preço Global</b> <input type="checkbox"/> Menor Preço por item <input type="checkbox"/> Menor Preço Lote <input type="checkbox"/> Melhor Técnica <input type="checkbox"/> Técnica e Preço <input type="checkbox"/> Maior Lance ou Oferta <input type="checkbox"/> Tabela de preços <input type="checkbox"/> Não se enquadra <input type="checkbox"/> Credenciamento

### 3. DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL:

<input checked="" type="checkbox"/> Lei nº 8.666/93 e suas alterações (Institui normas para Licitações e Contratos da Administração); <input checked="" type="checkbox"/> Lei Complementar nº 123/2006 (Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e Empresa de Pequeno Porte) e alterações posteriores; <input type="checkbox"/> Lei nº 10.520/2002 (Institui a modalidade de licitação denominada Pregão); <input type="checkbox"/> Decreto Municipal nº 176/2006 e 044/2013 que regulamenta Sistema de Registro de Preços no Município. <input type="checkbox"/> Lei Municipal nº 2738/2017 que dispõe sobre tratamento diferenciado as ME e EPP. <input checked="" type="checkbox"/> Decreto Federal 9.412/2018 (Atualização das modalidades de licitação da Lei 8.666/93. <input checked="" type="checkbox"/> E demais disposições a serem estabelecidas no Edital de Licitação e em seus Anexos.
--



#### 4. DO OBJETO:

O presente Termo de Referência tem por finalidade definir o conjunto de elementos que nortearão o procedimento para a **“DISPENSA DE LICITAÇÃO PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AUTOMATIZADO DE CHATBOT POR CANAL WHATSAPP CENTRALIZADO, INTEGRADOS COM ATENDIMENTO DE PESSOA FÍSICA EM AMBIENTE WEB, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA ADMINISTRAÇÃO”**, conforme condições e especificações definidas no presente termo.

#### 5. DA JUSTIFICATIVA:

**5.1.** Justifica-se necessária a presente para contratação de empresa especializada em serviços de atendimento automatizado de chatbot por canal WhatsApp, pois essa modernização vem se mostrando eficiente e facilitadora, possibilitando um melhor atendimento. O chatbot interage com o cidadão e é capaz de resolver desde demandas simples até questões mais complexas, possibilitando automatização de tarefas repetitivas que custam muito para a empresa e comprometem a produtividade dos funcionários, essa plataforma contribuirá para otimizar operações e processos internos de rotina que muitas das vezes demanda tempo do colaborador, traz melhoria na relação e atendimento personalizado com o usuário e como resultado eleva o nível de qualidade do vínculo da contratante com o cidadão, trará mais facilidade, agilidade e conseqüentemente aumento na produtividade. Facilidade de acesso ao canal de atendimento e assim, evitando filas e aglomeração de pessoas no estabelecimento.

1.1. Ressaltamos que a presente contratação está devidamente ampara na Lei Orçamentaria Anual do Município de Sorriso – MT, através de rubrica estabelecida conforme Parecer Contábil nº 466/2021.

#### 6. DA ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS:

**6.1.** CONFORME ANEXO I.

#### 7. VALOR ESTIMADO DE CONTRATAÇÃO:

**7.1.** Valor de referência total: **R\$ 10.888,00 (dez mil oitocentos e oitenta e oito reais).**

**7.2.** Cesta de preços obtida através de cotações de empresas especializadas na execução do referido serviço, sendo:

- 1º - W F CONSULTORIA EMPRESARIAL LTDA CNPJ: 17.748.587/0001-14: R\$ 10.888,00 (DEZ MIL OITOCENTOS E OITENTA E OITO REAIS).
- 2º - OPTIN.MOBI E ECOMERCE TECNOLOGIA LTDA ME CNPJ: 03.289.768/0001-15: R\$ 12.587,00 (DOZE MIL QUINHENTOS E OITENTA E SETE REAIS).
- 3º - JET SALES SISTEMAS DE TECNOLOGIA LTDA CNPJ: 42.909.167/0001-10: R\$ 18.088,00 (DEZOITO MIL E OITENTA E OITO REAIS)

**7.3. Foram utilizados como cesta de preços orçamentos fornecidos por empresas e profissionais especializados, pois nos preços ofertados estão inclusos todos os custos para execução do serviço contratado;**

#### 8. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

**8.1.** CONFORME ANEXO II.



## **9. PRAZOS E FORMA DE EXECUÇÃO:**

- 9.1.** A empresa contratada disponibilizará o licenciamento da plataforma pelo período de 12 meses, contados a partir da assinatura do contrato.
- 9.1.1.** A empresa deverá disponibilizar imediatamente a plataforma com todas funcionalidades no prazo de até 48 horas após a emissão do contrato.
- 9.1.2.** A empresa contratada fornecerá licença para até 10 usuários/atendentes.
- 9.2.** Principais funcionalidades do serviço:
- 9.2.1.** Chatbot e envio de mensagens integrado com WhatsApp totalmente configurável, incluindo envio de textos, links, imagens e áudio;
- 9.2.2.** Criação de Grupos e Filas de atendimento;
- 9.2.3.** Roteamento de atendimento para Grupos / Atendentes a partir de um número central ou entre usuários da plataforma;
- 9.2.4.** Modelagem de mensagens e enquetes, com perguntas e respostas, podendo ser instrumentalizada a opção de optin/optout;
- 9.2.5.** Banco de dados e plataforma oferecidos como SaaS, de acordo com o plano de serviços contratado;
- 9.2.6.** Plataforma mono empresa e multiusuário, com definição de usuários por plano contratado;
- 9.2.7.** Envio de mensagens e interações com clientes ilimitado.
- 9.3.** A plataforma deverá possibilitar tecnicamente envio de mensagens para os contatos que foram registrados, ou seja, registros de envios com prévia autorização.
- 9.4.** A contratada deverá disponibilizar mensagens de WhatsApp, podendo ser programadas para datas específicas e serem formatadas com Texto, Som Imagem e Vídeos.
- 9.5.** A contratada deverá disponibilizar a implantação da plataforma remotamente em até 7 dias úteis da contratação.
- 9.6.** O treinamento será realizado de forma remota ou presencial, para 1 colaborador do contratante, que atuará como multiplicador para demais colaboradores, incluindo neste também manual de operação.
- 9.7.** Apresentadas irregularidades ou defeitos pelo fiscal a contratada será notificada e terá prazo de 02 dias para proceder à regularização. Findo esse prazo, em não se manifesto ou não regularizando, o Gestor de Contrato certificará o fato e submeterá ao Ordenador de Despesa (Prefeito Municipal) para que se manifeste quanto à rescisão contratual.
- 9.8.** Apresentada a Nota Fiscal, caberá ao fiscal do contrato atestar e regular a execução dos serviços, encaminhando o documento para as providências relativas aos pagamentos aprovados pela fiscalização.
- 9.9.** O pagamento será efetuado de acordo com DECRETO que estabelece a programação financeira de protocolo e pagamento para o exercício, disponibilizado no site [www.sorriso.mt.gov.br](http://www.sorriso.mt.gov.br).

## **10. GERENCIAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO:**

- 10.1.** Atuarão como fiscais de contrato da presente contratação os servidores:  
Titular: MARCOS AURELIO SANTOS SILVA  
Substituto: VANICE ANTONIA FRONZA

## **11. VIGÊNCIA:**

- 11.1.** O prazo de validade da Contratação é de 12 meses, contados da data de homologação do procedimento de dispensa.

## **12. DAS SANCOES/PENALIDADES:**

- 12.1.** Conforme disposto na Lei nº 8.666/93 e suas alterações (Institui normas para Licitações e Contratos da Administração).



**13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:**

**13.1.** É vedado caucionar ou utilizar o contrato decorrente do presente instrumento para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa autorização da Administração.

**14. DOS REQUISITOS PARA PARTICIPAÇÃO:**

**14.1.** disposto na Lei nº 8.666/93 e suas alterações (Institui normas para Licitações e Contratos da Administração).

SORRISO – MT, 01 DE OUTUBRO DE 2021.

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA  
**Secretário (a): SERGIO KOCOVÁ SILVA**



ANEXO I - ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS:

QNTD	COD TCE	COD ÁGILI	DESCRIÇÃO	W F CONSULTORIA EMPRESARIAL LTDA CNPJ: 17.748.587/0001-14
1	29101	848836	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AUTOMATIZADO DE CHATBOT POR CANAL WHATSAPP CENTRALIZADO, INTEGRADOS COM ATENDIMENTO DE PESSOA FÍSICA EM AMBIENTE WEB, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA ADMINISTRAÇÃO.	R\$ 10.888,00

ANEXO II – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

ÓRGÃO	DOTAÇÃO	PROJ/ATIVIDADE	ELEMENTO DESPESA	COD RED	VALOR 2021	VALOR 2022
-------	---------	----------------	------------------	---------	------------	------------



P R E F E I T U R A D E  
**SORRISO**  
CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGÓCIO

GESTÃO 2017 / 2020

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA	03.001.04.123.0002.2078	MANUTENCAO DA SEC DE FAZENDA SEMFAZ	339039	076	5.296,00	5.592,00
---------------------------------------	-------------------------	---	--------	-----	----------	----------

**SORRISO: A CAPITAL NACIONAL DO AGRONEGOCIO**