

TERMO DE REFERÊNCIA

Órgão: PREFEITURA MUNICIPAL DE JAHU

Secretaria/Setor Requisitante: Secretaria de Meio Ambiente

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de automação de atendimento via WhatsApp, com 1 (um) número de telefone corporativo e acesso simultâneo para 5 (cinco) usuários, incluindo painel de gerenciamento, suporte técnico e todas as funcionalidades necessárias para atendimento automatizado e integrado da Secretaria de Meio Ambiente.

1. FUNDAMENTAÇÃO DA AQUISIÇÃO

A presente aquisição tem por objetivo a **contratação de serviço de WhatsApp Automatizado** para a Secretaria de Meio Ambiente do Município de Jahu, visando modernizar, integrar e otimizar a comunicação entre o poder público e os munícipes, bem como aprimorar a gestão interna de informações e solicitações.

Com a recente **mudança da Secretaria para um novo prédio**, de maior porte e com ampliação da estrutura física e de pessoal, identificou-se a necessidade de **adequação tecnológica dos canais de atendimento**, de forma a garantir a eficiência na tramitação de informações, a agilidade nas respostas e a transparência nas interações com a população.

O setor ambiental tem recebido um **aumento expressivo no número de solicitações** encaminhadas por meio da Ouvidoria Municipal e de canais institucionais, relacionadas principalmente a temas como poda e supressão de árvores, limpeza pública, descarte irregular de resíduos, denúncias de poluição e demais serviços de zeladoria. Tal crescimento, demonstrado graficamente no **Anexo I – Evolução de Solicitações de Ouvidoria (2025)**, reforça a necessidade de adoção de ferramentas digitais modernas e automatizadas para atender a essa demanda crescente.

O serviço de **WhatsApp Automatizado** possibilita a centralização das comunicações, permitindo o **atendimento simultâneo por múltiplos servidores**, a **automação de respostas** para dúvidas frequentes, o **acompanhamento em tempo real das solicitações**, além de **relatórios gerenciais e estatísticos** que contribuem para a tomada de decisões e o planejamento das ações da Secretaria.

A utilização dessa tecnologia está alinhada com os princípios da **eficiência e publicidade** previstos no **art. 37 da Constituição Federal**, bem como com as diretrizes da **Lei nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital)**, que incentiva o uso de ferramentas tecnológicas para ampliar a efetividade da administração pública e melhorar a experiência do cidadão na utilização dos serviços públicos.

Dessa forma, a aquisição do **serviço de WhatsApp Automatizado** justifica-se pela **necessidade de modernização administrativa, aumento da eficiência no atendimento à população e melhoria no controle e gestão das demandas ambientais**, representando uma ação concreta de inovação e aprimoramento da comunicação pública municipal.



1.3. Resultados esperados da aquisição: Com a contratação do pretendido o local contatará com banheiros devidamente apropriados para atender as necessidades de colaboradores que prestam serviços a esta secretaria.

1.4. Existência de Estudo Técnico Preliminar:

- Sim
 Não
 Não se aplica

1.5. Existência de Análise de Riscos:

- Sim
 Não
 Não se aplica

1.6. Existência de Projeto Básico:

- Sim
 Não
 Não se aplica

1.7. Existência de Projeto Executivo:

- Sim
 Não
 Não se aplica

1.7.1. Em caso de substituição de Projeto Executivo pelo Projeto Básico, justificar:
 Não se aplica.

2. DA DESCRIÇÃO DOS MATERIAIS/SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

ITEM	UNIDADE	PERIODO	DESCRIÇÃO
1	1	12 MESES	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de automação de atendimento via WhatsApp, com 1 (um) número de telefone corporativo e acesso simultâneo para 5 (cinco) usuários, incluindo painel de gerenciamento, suporte técnico e todas as funcionalidades necessárias para atendimento automatizado e integrado da Secretaria de Meio Ambiente.

2.2. Estimativa de Valores

Documento anexo: Planilha_Estimativa_Preços_Inciso_II

2.3. Sujeição às normas técnicas: Não se Aplica.

2.4. Especificação de garantia/assistência técnica: Conforme especificação do produto.

2.5. Natureza do Objeto da Contratação/Aquisição:

- Serviço não continuado
 Serviço continuado
 Material de consumo
 Material permanente / equipamento



- Obra de engenharia
 Outros

2.5.1. Em se tratando de obra de engenharia, manifestar:

- Comum
 Especial
 Não se Aplica

2.6. Necessidade de Agrupamento de Itens:

- Sim
 Não
 Não se aplica

2.6.1. Em caso de necessidade de agrupamento de itens, justificar: Não se aplica.

2.7. Possibilidade de subcontratação:

- Sim
 Não
 Não se aplica

2.7.1. Em permitindo a subcontratação, especificar as condições: Não se aplica.

3. CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

3.1. Para habilitação jurídica, a empresa de melhor proposta deverá entregar os seguintes documentos:

- () Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores; ou registro comercial, no caso de empresa individual.
() Documento de identidade do preposto ou do representante da empresa responsável pela execução do contrato.
() Inscrição no cadastro de pessoas físicas (CPF).
() Comprovante de residência.

3.2. Para qualificação econômico-financeira, a empresa de melhor proposta deverá entregar os seguintes documentos:

- () Certidão negativa de falência ou concordata com sua expedição nunca superior a 90 (noventa) dias de sua emissão, referente à comarca de domicílio da empresa licitante.
() Balanço Patrimonial.
() Capital mínimo ou de patrimônio líquido mínimo equivalente até 10% do valor estimado da contratação.
() Certidão negativa expedida pelo Cartório distribuidor do domicílio, demonstrando inexistência de quaisquer ações de execução ou insolvência civil

3.3. Para regularidade fiscal e trabalhista, a empresa de melhor proposta deverá entregar os seguintes documentos:

- Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).
() Inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver relativo ao domicílio



ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto desta contratação.

Certificado de Regularidade para com o FGTS, expedido pela Caixa Econômica Federal ou prova equivalente que comprove, inequivocamente, a regularidade de situação.

Certidão de regularidade para com a fazenda estadual.

Certidão de regularidade para com a fazenda municipal do domicílio da empresa licitante.

Certidão conjunta de regularidade da receita federal e tributos federais e dívida ativa da União e INSS.

Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), para comprovar a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho.

Declaração de Empregador de Pessoa Jurídica e de Situação Regular no Ministério do Trabalho, conforme inciso VI, art. 68 da Lei 14.133/21

3.4. Para regularidade técnica, a empresa de melhor proposta deverá entregar os seguintes documentos:

Apresentação de profissional, devidamente registrado no conselho profissional competente, detentor de atestado de responsabilidade técnica.

Certidões ou atestados, regularmente emitidos pelo conselho profissional competente.

Registro ou inscrição na entidade profissional competente.

Nas hipóteses previstas no art. 70, III da Lei 14.133/21 ou caso seja necessário estabelecer condições específicas em relação a habilitação, descrever aqui:

Artigo 51 – Decreto 8637-2023.

4. DO CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

Menor Preço

Melhor Técnica

Melhor Técnica e Menor Preço

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Caso seja necessário estabelecer obrigações específicas em relação ao objeto contratado, além daquelas previstas na minuta de contrato padrão, descrever aqui:

Caberá a contratada

- Entregar o serviço como solicitado neste termo de referência;
- Instala-los conforme orientação do contratante;
- Dar manutenção necessária para o uso dos mesmos conforme contrato;

6. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Descrever aqui: Receber os produtos e serviços no prazo e condições estabelecidas, bem como cumprir com todas as obrigações decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, para evitar danos por mau uso.



9

7. ENTREGA/PRESTAÇÃO DO OBJETO

7.1. Forma de entrega/prestação:

- Prestação Única ✓
 Prestações Sucessivas
 Outras

7.1.1. Em caso de serviços, prestados de forma sucessivas com cumprimento em etapas, cronograma ou planilha, informar etapas e prazos de forma individual e seus critérios de medição (pode ser documento anexo): Não se aplica.

7.2. Local de entrega/prestação:

- Almoxarifado
 Secretaria Demandante
 Local Específico

7.2.1. Em caso de local específico de entrega/prestação, favor indicá-lo: situado na Av. Deputado Zien Nassif, nº 1390 – Secretaria de Meio Ambiente – vila industrial, Jahu-sp.

8. PAGAMENTO DO OBJETO

8.1. Condição de Pagamento:

- Parcela Única
 Parcelas Sucessivas

8.1.1. Caso seja em parcelas sucessivas, indicar a periodicidade (mensal, bimestral, cumprimento de etapas etc.):

Pagamento mensal.

8.2. Forma de Pagamento:

- Padrão (Transferência Bancária)
 Especial

8.2.1. Caso seja em forma especial, indicá-lo e justificá-lo: Não se aplica.

8.3. Prazo de Pagamento:

- Padrão (15 dias)
 Especial

8.3.1. Caso seja em prazo especial, indicá-lo e justificá-lo: Não se aplica.



9. VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

9.1. Informar período de vigência: 12 MESES.

Jahu/SP, 07 de outubro de 2025


Maicon Ricardo Fuzinelli
Responsável pelo Termo de Referência

DE ACORDO:


Renan Nachbal
Secretário de Meio Ambiente

