

TERMO DE REFERÊNCIA	DOD N° 107/2025
1. IDENTIFICAÇÃO DA CONTRATANTE	
<p>Razão Social: Agência de Fomento do Estado do Amazonas S.A. - AFEAM. CNPJ nº: 03.183.937/0001-38 Endereço: Avenida Constantino Nery, nº 5733, Flores, CEP 69058-795. Cidade: Manaus Estado: Amazonas</p> <p>Equipe de Planejamento da Contratação: Júlio César Santa Cruz Hauradou / GETI Alan Henrique de Souza dos Anjos / GETI Márcia Campelo da Silva / GEPEC Ívia Victória Monteiro Lima de Mattos /GEPEC</p>	
2. OBJETO	
<p>2.1. Produto ou serviço a ser contratado: 2.1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de autoatendimento Whatsapp e WebChat multiusuários que possibilite a comunicação automática com respostas pré-definidas e atualizáveis, com integração, treinamento e suporte técnico inclusos.</p>	
2.2. Característica do Objeto	
2.2.1. O serviço de autoatendimento Whatsapp é considerado comum.	
2.3. Subcontratação	
2.3.1. Não será admitida a subcontratação do objeto.	
3. JUSTIFICATIVA	
<p>3.1 A Agência de Fomento do Estado do Amazonas – S.A – AFEAM é uma empresa pública estadual autorizada pela Lei estadual nº 2.505, de 1998, classificada como instituição financeira não bancária, subordinada à fiscalização e supervisão do Banco Central do Brasil - BACEN e organizada sob a forma de sociedade anônima de capital fechado, regendo-se pela Lei Federal nº 6.404, 1976, e pela Lei nº 13.303, de 2016.</p> <p>3.2 A presente solicitação tem por objetivo dar maior efetividade ao uso canal de atendimento WhatsApp, considerando que atualmente a AFEAM possui mais de 40 mil clientes contratados e um número significativo de possíveis novos clientes que entram em contato conosco solicitando as mais variadas informações, como exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Como solicitar um financiamento; b) O andamento do seu processo; c) Informações sobre liberações de recursos, pagamentos e segunda via de boletos; 	

d) Pendências de documentos, de fotos, comprovantes de residência, entre outras solicitações.

3.3 Atualmente a AFEAM utiliza a ferramenta de WhatsApp de forma manual, ou seja, as informações são respondidas manualmente, uma a uma, o que traz uma ineficiência significativa nesse processo, pois é impossível acompanhar em tempo real todas as demandas apresentadas via Whatsapp;

3.4 A utilização da ferramenta automatizada permitirá que a AFEAM tenha os seguintes benefícios:

- Eficiência no Atendimento;
- Consistência nas Respostas;
- Redução de Erros humanos;
- Aumento da Produtividade;
- Melhoria na Gestão do Tempo;
- Facilidade de Treinamento de novos colaboradores que podem ser treinados mais rapidamente, já que têm acesso a um conjunto claro de respostas que podem usar como referência;
- Melhor monitoramento de dados permitindo rastrear as interações mais comuns, facilitando a análise de dados e a identificação de áreas que precisam de melhorias;
- Disponibilidade 24/7/365;
- Personalização de respostas, permitindo atualizações necessárias nas respostas, envio de boletos de pagamentos, informações sobre o andamento dos processos, entre outros.

3.5 Acompanhar as mudanças tecnológicas do mercado é extremamente importante para aumentar a qualidade dos serviços prestados pela AFEAM. Devido a estas evoluções tecnológicas a AFEAM busca implantar o atendimento via WhatsApp automatizado, onde será possível automatizar respostas às dúvidas mais frequentes e fornecer as informações necessárias aos clientes, facilitando a comunicação e a resolução de problemas.

3.6 O Planejamento Estratégico 2025 – 2028 – Diretriz nº 02 – Área Meio: PROJETO Nº 6: Serviço de Automação e integração via Whastapp. Os valores aprovados no Planejamento Estratégico 2025-2028 são os seguintes: a) Despesa anual de R\$ 150.000,00, ou seja, R\$ 15.000,00 mil mensais; b) Despesa com instalação e integração R\$ 35.000,00.

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO OBJETO E DO QUANTITATIVO

4.1 Especificações e quantidades:

4.1.1. Os serviços serão licitados da seguinte forma:

Item	CATSER	Descrição do material ou serviço	Unidade de Medida	Quantidade meses
1	26077	Serviço de autoatendimento Whatsapp e WebChat multiusuários que possibilite a comunicação automática com respostas pré-definidas e atualizáveis, com integração, treinamento e suporte técnico inclusos.	serviço	12

4.1.2. DETALHAMENTO DO OBJETO:

4.1.2.1 Especificação dos itens e quantidades estimadas:

Sub item	Especificações da Plataforma
1.1	<p>IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Vinculação da tecnologia a 1 número de WhatsApp da CONTRATANTE, sendo disponibilizado link de acesso via site da Instituição; b) Possibilidade de criação de um menu de opções de mensagens conforme necessidade da CONTRATANTE, podendo ser atualizado, sempre que necessário (Conforme demanda); c) Integrações: i) Para envio de PDFs, como boletos, extratos, de forma totalmente automatizada, após comando/solicitação do usuário/cliente; ii) Para envio de PDFs em massa pela CONTRATANTE, como boletos, mediante parâmetros definidos pela instituição; iii) Para, após comando/solicitação do usuário/cliente, o envio de forma totalmente automatizada de informações sobre o processo de financiamento do cliente. (Exemplo: Data de vencimento da parcela; quantidades de parcelas pendentes); d) Realização de 2 Treinamentos diferentes no formato presencial ou on-line para um total de 20 (vinte) empregados (Atendentes ao Público e Administradores da Plataforma) que serão definidos pela CONTRATANTE: <ul style="list-style-type: none"> • 1 (um) Treinamento específico para os atendentes AFEAM que operacionalizarão a plataforma (atendimento ao público), ou seja, para os operadores/atendentes que ficarão na linha de frente, respondendo diariamente ao público externo; • 1 (um) Treinamento específico para os “Gestores/Administradores da plataforma” que poderão visualizar os relatórios e métricas gerais dos atendimentos; e) Direcionamento para atendimento humano, caso o cliente não consiga resolver sua pendência via plataforma. (Conforme demanda); f) Geração de Relatórios em PDF e Análises: Monitoramento de métricas de desempenho, como tempo de resposta, satisfação do cliente e volume de mensagens; g) Atendimento e uso da ferramenta por um número ilimitado de usuários/clientes simultaneamente; h) Atendimentos simultâneos de atendentes da AFEAM (Atendimento humano) em computadores distintos, de no mínimo 20 empregados (Atendentes ao público e Administradores da Plataforma).

1.2	<p>PACOTE ANUAL DE MENSAGENS + ESTIMATIVA DE CONVERSAS:</p> <p>a) A solução deverá ter capacidade de oferta de conversas com mensagens enviadas pela AFEAM (utilidade / Autenticação ou Marketing) ou recebidas pelos usuários (Serviço) para direcionar os clientes ao assunto desejado de no total de 8.215.000 (oito milhões, duzentos e quinze mil) mensagens anuais;</p> <p>b) A solução deve ter capacidade para atendimento mínimo de 70.833 (setenta mil, oitocentos e trinta e três) conversas ou janelas de 24h por mês, o usuário/cliente será contabilizado somente 1 vez dentro da janela de 24 horas;</p> <p>c) Temos a estimativa de 850.000 (oitocentos e cinquenta) mil conversas ou janelas de 24h por ano, divididas conforme abaixo:</p> <p>c.1) 585.000 conversas de utilidade;</p> <p>c.2) 150.000 conversas de Serviço;</p> <p>c.3) 100.000 conversas de Autenticação e</p> <p>c.4) 15.000 conversas de Marketing.</p>
1.3	<p>CONSULTORIA:</p> <p>a) A empresa CONTRATADA prestará consultoria técnica para integração de novos serviços disponibilizados, sob demanda da CONTRATANTE, de até 200 (duzentas) horas, para a disponibilização de novos serviços aos clientes, caso seja necessário.</p> <p>b) Quando a CONTRATANTE demandar horas de consultoria, a empresa CONTRATADA deverá apresentar cronograma para execução da atividade com as horas previstas para finalização da atividade, respeitando o valor da hora apresentado na proposta, o referido cronograma deverá ser aprovado pela CONTRATANTE antes do início da atividade;</p> <p>c) Após a finalização da atividade, a CONTRATADA deverá apresentar relatório detalhado das atividades concluídas;</p> <p>d) Os valores referentes a consultoria serão pagos, conforme apuração das horas registradas nos relatórios faturadas no mês da prestação do serviço. O valor da hora consultoria somente é devido para trabalhos realizados dentro do horário comercial, e em casos excepcionais com acréscimo de 50% (cinquenta por cento) para trabalhos fora do horário comercial e 100% (cem por cento) em domingos e feriados;</p>

4.1.3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:

4.1.3.1 Implantação

4.1.3.1.1 A implantação consistirá na execução inicial visando a operacionalização completa da

plataforma englobando todas as etapas de setup, configurações, treinamento até a entrega final e em pleno funcionamento dos serviços;

4.1.3.1.2 Deverá ser apresentado um cronograma de atividades, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, após assinatura do contrato para aprovação da AFEAM e início dos trabalhos;

4.1.3.1.3 A implantação deverá ser finalizada em até 60 (sessenta) dias com a implementação da plataforma na Instituição CONTRATANTE, com todas as etapas de SETUP, CONFIGURAÇÃO, INTEGRAÇÕES, TREINAMENTO e demais atividades necessárias, de acordo com o cronograma de execução das atividades aprovado pela AFEAM.

4.1.3.2 Treinamento

4.1.3.2.1 A empresa a ser CONTRATADA deverá fornecer 2 tipos de treinamentos aos empregados da CONTRATANTE, visando sanar todas as dúvidas sobre a utilização da plataforma:

- I. **Treinamento 1:** Para os atendentes AFEAM que operacionalizarão a plataforma (atendimento ao público); e
- II. **Treinamento 2:** Para os gestores AFEAM que gerenciarão as atividades e relatórios da plataforma (Treinamento dos administradores).

4.1.3.2.2 Os treinamentos citados acima deverão:

- a) Ocorrer durante a fase de implantação da plataforma;
- b) Ocorrer em formato presencial ou on-line (ao vivo), visando sanar dúvidas existentes dos participantes;
- c) Os treinamentos não possuem limite de tempo, ou seja, deverão ser executados pelo tempo necessário visando sanar todas as dúvidas dos participantes;
- d) A contratante poderá solicitar a realização de novos treinamentos para sanar questões específicas ou para inteira-se sobre atualizações da plataforma;
- e) Os treinamentos deverão ser gravados e disponibilizados aos gestores da AFEAM, em até 48 horas após o final do treinamento;
- f) A empresa deverá fornecer material de apoio aos treinamentos (PDFs, vídeos extras ou outros);
- g) Cada treinamento deverá atender no mínimo 20 empregados, de acordo com lista fornecida pela CONTRATANTE;
- h) Os treinamentos deverão ser realizados por profissionais qualificados indicados pela contratada;
- i) A CONTRATADA deverá indicar um representante com o contato do profissional (Nome e e-mail ou WhatsApp) que ficará disponível para sanar dúvidas dos empregados da AFEAM durante toda a vigência do contrato.

4.1.3.2.3 Integração inicial já inclusa na proposta: Já possuímos a API, a integração será somente com 1 (uma) plataforma e terá como objetivo principal a disponibilização de “Boletos e informações sobre os financiamentos dos clientes”. A API será fornecida a empresa vencedora

do certame, após a assinatura do contrato.

4.1.3.2.3.1 A fase de integração compõe como uma das etapas da implantação da plataforma, devendo esta etapa ser executada em conjunto, Contratada e Contratante.

4.1.3.2.3.2 As integrações iniciais já inclusas na proposta serão controladas e gerenciadas pela CONTRATANTE:

a) Para envio de PDFs, como boletos ou extratos, de forma totalmente automatizada, após comando/solicitação do usuário/cliente;

b) Para envio de PDFs em massa, como boletos, por iniciativa da CONTRATANTE mediante parâmetros definidos pela instituição (Exemplo: Envio de 1.000 mil boletos de cobrança a todos os clientes com vencimento em 05/11/2025);

c) Para, após comando/solicitação do usuário/cliente, o envio de forma totalmente automatizada de informações sobre todos os processos de financiamento do cliente, quando o cliente possuir mais de 1 financiamento em andamento, possibilitando escolher sobre qual financiamento deseja informações. (Exemplo: Escolha do financiamento, data de vencimento da parcela; quantidades de parcelas pendentes entre outras informações do extrato).

4.1.3.2.3.3 O pagamento referente ao serviço de implantação se dará em parcela única, após a entrega e aceite, pela Contratante da plataforma em pleno funcionamento.

4.1.3.3 PLATAFORMA COM PACOTE DE MENSAGENS:

4.1.3.3.1 Solução Integrada de Comunicação Multicanal (SAAS)

4.1.3.3.2 A SOLUÇÃO deve apresentar, no mínimo, as seguintes características gerais:

a) A SOLUÇÃO deve permitir interações operador/cidadão que deverão ocorrer em um ambiente com estilo mensageria (Chat), podendo ser enviados pdf, fotos, vídeos, links e áudio e outros;

b) A SOLUÇÃO deve disponibilizar ao cidadão, a possibilidade de obter seu boleto de pagamento ou extrato em formato PDF, sem a intervenção do atendimento humano (operador AFEAM), serviço já incluso na proposta inicial, bem como informações sobre seu financiamento;

c) Será provida por meio de serviço de computação em nuvem (SaaS), com acesso online, fazendo uso de conexões seguras usando protocolo HTTPS, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela CONTRATADA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet;

d) Plataforma web responsiva, sob protocolo HTTPS, em servidores de aplicação e banco de dados criptografados, em Data Center padrão Tier 3 estabelecido em território nacional;

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

f) A SOLUÇÃO será minimamente composta pelas ferramentas, aplicações e funcionalidades: Aplicação de comunicação multicanal; Aplicação de chatbot integrada à aplicação de comunicação multicanal; Integração da ferramenta multicanal com: Whatsapp e site institucional

da CONTRATANTE;

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

h) 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.

i) A SOLUÇÃO deve garantir que, durante e após os atendimentos, os gestores possam monitorar esses atendimentos, bem como a participação de cada um dos servidores envolvidos.

j) Permite a criação de um bot para programação de respostas para as perguntas mais frequentes, possibilitando a resolução das demandas mais comuns sem a necessidade de transferir o atendimento para um atendente humano;

k) A SOLUÇÃO deve permitir a criação de uma mensagem de saudação automática parametrizável pela CONTRATANTE.

l) A SOLUÇÃO deve disponibilizar um questionário inicial, com perguntas básicas a serem respondidas pelo usuário antes de iniciar o atendimento (Por exemplo: Leitura de Normas obrigatórias e Autorização para uso dos dados em respeito a LGPD);

m) A SOLUÇÃO deve permitir que o usuário escolha, dentre uma lista, o tipo de questionário, ou seja, o motivo pelo qual está entrando em contato para que esse motivo possa direcionar o beneficiário para o atendimento e informar o analista de atendimento o motivo do contato.

n) O questionário inicial deve ser customizável, permitindo que as perguntas sejam alteradas pelo Administrador;

o) A SOLUÇÃO deve permitir a criação e armazenamento das respostas prontas, divididas por áreas temáticas, subtemas, perfis dos beneficiários, busca por palavra-chave etc.

p) A SOLUÇÃO deve permitir o envio ao usuário de links de páginas web, em especial o site da CONTRATANTE com as respectivas explicações para a resolução de problemas;

q) A SOLUÇÃO deve permitir a transferência de diálogos entre usuários e atendentes, para outros atendentes especializados.

r) A SOLUÇÃO deve permitir que o usuário solicite atendimento e seja atendido em determinado setor, dentro do horário de expediente (checktime).

s) A SOLUÇÃO deve permitir que o usuário envie mensagens para determinado setor, 24 horas por dia, mesmo que fora do horário de expediente.

t) A SOLUÇÃO deve permitir que o usuário atribua notas de 1 a 10 para avaliar a qualidade do atendimento, na metodologia NPS (Net Promoter Score).

u) A SOLUÇÃO deve permitir que o usuário participe de pesquisas e enquetes.

v) A SOLUÇÃO deve permitir que os gestores visualizem informações em tempo real como quantidade de contatos registrados, quantidade de atendimentos via chatbot, quantidade de atendimentos ao vivo em tempo real e quantidade de protocolos gerados;

w) A SOLUÇÃO deve permitir a criação de respostas prontas personalizáveis por setores.

x) A SOLUÇÃO deve permitir que os gestores verifiquem as mensagens direcionadas exclusivamente a determinado operador.

y) A SOLUÇÃO deve permitir chatbot de autoatendimento receptivo com funcionamento 24/7/365;

z) A SOLUÇÃO deve permitir o disparo de mensagens com texto, imagem, PDFs, links, áudio e outros tipos arquivos para os grupos desejados.

aa) Permissão para agendamento do envio do disparo de mensagens a usuários predefinidos.

bb) A SOLUÇÃO deve permitir a criação ilimitada de enquetes com personalização do tema, data de início e data de término.

cc) Geração automática de número de protocolo de atendimento.

dd) Gestão de fila de espera para atendimento, por setor, com controle de tempo de resposta.

ee) Permissão para personalização de mensagem de boas-vindas, com identificação do atendente.

ff) Permissão para visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro operador disponível. Deverá realizar o encaminhamento do histórico do atendimento já realizado com repasse de todas as interações, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações prestadas no atendimento inicial.

gg) Permissão de utilização de mensagens pré-definidas.

4.1.3.3.3 A SOLUÇÃO deve possuir “Dashboard de Acompanhamento”: A CONTRATADA deverá fornecer uma plataforma online tipo “Dashboard” para que a CONTRATANTE acompanhe em tempo real o consumo dos serviços fornecidos. Na plataforma deverá constar minimamente as seguintes informações:

a) Deve Permitir o monitoramento de todas as filas de atendimento;

b) Quantidade de atendimentos por Filas;

c) Quantidade de atendimento por Atendentes;

d) Quantidade de atendimentos aguardando resposta do Cliente;

e) Quantidade de atendimentos aguardando resposta do Atendente;

f) Visualização de atendentes online;

g) Visualização de atendentes online disponíveis;

h) Visualização de atendentes online indisponíveis;

i) Visualização de atendentes offline;

4.1.3.3.4 A SOLUÇÃO deve permitir acompanhar atendimentos online e histórico dos chats com no mínimo os seguintes filtros:

a) Filtro por Período;

b) Filtro por Atendentes;

- c) Filtro por Fila de Atendimento;
- d) Filtro por situação do atendimento;
- e) Filtro por buscas de texto dentro dos atendimentos;
- f) Filtro por protocolo;
- g) Possibilidade de exportar todas as informações para Excel.

4.1.3.4 Relatórios:

4.1.3.4.1 A SOLUÇÃO deve permitir gerar relatórios em PDF com as seguintes informações:

- a) Quantidade e percentual de atendimentos;
- b) Tempo médio de espera;
- c) Tempo médio de atendimento;
- d) Quantidade de atendimentos abertos, atendidos e perdidos;
- e) Transcrição de chats: Envio de uma cópia transcrita do atendimento realizado, após sua finalização para o e-mail do usuário, se necessário;
- f) Gerar relatório de atendimentos realizados, com informação do tempo de atendimento, horário de início e operador/setor responsável.
- g) Gerar relatório com indicador NPS dos atendimentos avaliados.
- h) Gerar relatório com média de notas atribuídas por setor e operador.
- i) Gerar relatório de solicitações de atendimento perdidos, caso o mesmo não ocorra dentro de um determinado prazo;
- j) Permissão de acesso para relatório com histórico de disparos com filtro de data de início, data de término e seleção de todos os grupos temáticos ativos ou específicos.

4.1.3.4.2 A SOLUÇÃO deve apresentar informações sobre os atendimentos humanos:

- a) Tempo médio de espera;
- b) Tempo médio de atendimento;
- c) Quantidade de atendimentos abertos, atendidos e perdidos;
- d) Possibilitar o cadastro e importação de contatos;
- e) Possibilitar o cadastro e utilização de Grupos de contatos;
- f) Cadastros de templates e envio de e-mails;
- g) Possibilitar o cadastro e utilização de respostas pré-configuradas para serem usadas durante os atendimentos.
- h) Possibilitar o cadastro e utilização de Tags (Etiquetas) que possam ser usadas nos atendimentos;
- i) O envio e recebimento de PDFs, emojis, áudios, vídeos e imagens e outros tipos de arquivos,

ou seja, anexos de qualquer tipo;

- j) Devolver os atendimentos para as filas de origem;
- k) O encaminhamento manual para outra fila;
- l) Devolver os atendimentos para qualquer sessão do Fluxo de atendimento do BOT;
- m) Enviar a transcrição da conversa para o cliente;
- n) Utilizar Tags(Etiquetas) previamente cadastrada nos atendimentos;
- o) Realizar anotações específicas no atendimento que só quem tenha acesso seja o atendente e os responsáveis;

4.1.3.4.3 A SOLUÇÃO deve possibilitar que o BOT e suas configurações permitam no mínimo:

- a) Disponibilizar Interface de configuração de todo o fluxo do BOT;
- b) Configuração de horário de atendimento;
- c) Configuração de feriados;
- d) Se apresentar e acolher o cliente com textos parametrizáveis e escolhidos pelo Cliente;
- e) Vários níveis e subníveis de serviços a serem apresentados aos clientes conforme sua escolha, com possibilidade de voltar ao menu anterior;
- f) Identificação automática do nome do WhatsApp do Cliente ou do nome do contato cadastrado;
- g) Gerar e entregar ao cliente um número de protocolo;
- h) Que o atendimento seja encaminhado automaticamente para as filas de atendimentos;
- i) Atribuição e encaminhamento automático de atendimentos para o Atendente que tenha a menor quantidade de atendimento;
- j) Configuração de timeout de encerramento caso o Cliente ou o Atendente não responda ou demore a responder;
- k) Quantidade estimada de atendimentos/interações (mensagens): 684.583 mensagens por mês;

4.1.3.4.4 Suporte Técnico:

- a)** O suporte técnico tem por finalidade garantir a sustentação e a plena utilização da tecnologia durante a vigência do contrato. Inclui o atendimento para sanar dúvidas relacionadas com a integração, instalação, configuração e uso da tecnologia ou para correção de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros, defeitos, manutenção corretiva em geral ou vícios identificados no funcionamento da tecnologia.
- b)** Durante todo o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar sempre a versão mais atual da tecnologia fornecida. A cada nova liberação de versão, a CONTRATADA deverá fornecer manuais e/ou treinamento caso seja necessário.

- c) Os serviços de suporte técnico deverão ser prestados em língua portuguesa do Brasil e disponibilizados em regime de atendimento na modalidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia; 7 (sete) dias por semana; 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.
- d) Os chamados de suporte técnico poderão ser abertos por e-mail ou em plataforma de chamados disponibilizada pela CONTRATADA e será considerada a data e hora do registro para início da contagem dos prazos de SLA levando em consideração as severidades definidas na abertura do chamado.
- e) A CONTRATADA deverá providenciar o registro de todo e qualquer chamado contendo, no mínimo, o registro das seguintes informações: Número do chamado/registro com data e hora de abertura; Identificação da CONTRATADA; Data, hora do início e do término do chamado; Descrição detalhada da ocorrência como identificação do problema, providências adotadas (solução), grau de severidade e demais informações pertinentes ao chamado.
- f) O atendimento da demanda só será considerado concluído após aceite formal da equipe técnica da CONTRATANTE. Caso a CONTRATANTE não confirme a solução definitiva do problema, este permanecerá aberto até que seja efetivamente solucionado pela CONTRATADA. Nesse caso, a CONTRATANTE fornecerá as pendências relativas ao chamado aberto para solução;
- g) Chamado fechado sem anuência da CONTRATANTE ou sem que o problema tenha sido resolvido deverá ser reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.
- h) A CONTRATANTE poderá agendar data e hora para início do atendimento.
- i) Os chamados poderão ser cancelados, a critério exclusivo da CONTRATANTE, mediante prévia justificativa.
- j) Caso haja necessidade de interrupção do sistema, a CONTRATADA deverá negociar o período de paralisação com a CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.
- k) A CONTRATADA manterá cadastro das pessoas indicadas pela CONTRATANTE para abertura e autorização de fechamento de chamado.
- l) Nível de severidade dos chamados técnicos. Para a prestação do serviço de manutenção e suporte técnico, a CONTRATADA deverá atender aos chamados respeitando o grau de severidade e no prazo estabelecido, conforme os níveis mínimos de serviço definidos na tabela a seguir:

TABELA 1 - DA SEVERIDADE DE CHAMADOS:

SEVERIDADE	IMPACTO NO AMBIENTE	TEMPO DE RESPOSTA
1	Alto	Até 6 horas
2	Médio	Até 48 horas
3	Baixo	Até 96 horas

TABELA 2 - DESCRIÇÃO DOS IMPACTOS NO AMBIENTE DE TRABALHO:

IMPACTO NO AMBIENTE	DESCRIÇÃO DO IMPACTO
Alto	<p>Chamados para restabelecer serviços críticos que estejam TOTALMENTE INDISPONÍVEIS causando alto impacto.</p> <p>O uso em produção da tecnologia está paralisado ou severamente impactado. Indica que não é possível utilizar o serviço e requer uma resolução ou intervenção imediata. Lista não exaustiva de exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indisponibilidade da tecnologia para uso da CONTRATANTE; • Comprometimento do funcionamento da aplicação nos dispositivos móveis; • Componente da tecnologia inoperante, causando instabilidade, falhas ou atrasos que comprometam sua usabilidade e operação; • Dados corrompidos ou inacessíveis ou • Impedimento de upload e download de arquivos.
Médio	<p>Chamados para restabelecer serviços críticos que estejam PARCIALMENTE INDISPONÍVEIS causando médio impacto.</p> <p>O erro causa perda de serviço impactando o uso da tecnologia. O impacto é uma inconveniência, que pode exigir uma alternativa ou uma tecnologia de contorno para restaurar as funcionalidades. Lista não exaustiva de exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erro na exibição de arquivo, fontes ou cores, mas sem afetar a sua legibilidade; • Chat ou mensagens diretas com instabilidade ou alguma lentidão; • Funcionamento irregular da aplicação, mas com solução de contorno utilizável até a solução definitiva, permitindo uso da aplicação sem perda da qualidade dos dados ou • Orientação de uso da solução que, se não respondida, poderia impedir o trabalho, mas para a qual existe solução de contorno conhecida.
Baixo	<p>Um componente, uma funcionalidade ou um recurso não crítico do software não está funcionando corretamente, sendo de baixo impacto ao ambiente operacional e de diminuta abrangência. Lista não exaustiva de exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chat ou mensagens diretas com erros de formatação, sem perder conteúdo; • Orientação de uso de software que não esteja impedindo o uso do usuário ou • Incapacidade de prover meios para a exportação dos dados da CONTRATANTE. <p>Chamados para solicitação de serviços de configuração e parametrização das funções da solução ou consultoria e orientação em relação ao uso das APIs de integração.</p>

- i. O prazo para a resposta da CONTRATADA será contado em horas a partir do registro do chamado de suporte.
- ii. O nível de severidade do chamado será informado pela CONTRATANTE no momento da abertura. O nível de severidade do chamado poderá ser reclassificado. Caso isso ocorra, será iniciada nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade estabelecido, e o prazo será iniciado a contar do evento da reclassificação.
- iii. Por necessidade de serviço, a CONTRATANTE poderá determinar a escalção de chamado para níveis superiores de severidade.
- iv. Desde que previamente autorizado pela CONTRATANTE, o nível de um chamado poderá ser alterado para nível inferior ao informado na abertura.
- v. A contagem do prazo dos chamados escalonados será reiniciada, como se fosse um novo chamado. Assim, a notificação de escalção do nível de severidade à CONTRATADA, realizada por meio eletrônico, deverá ser considerada como a abertura do chamado, mantidas as sanções porventura aplicadas em virtude de chamado anterior.

4.1.3.4.5 Quantitativo de usuários e mensagens do pacote contratado:

4.1.3.4.5.1 O pacote ANUAL a ser contratado pela AFEAM deverá possuir no mínimo:

- a. Número de conversas (aberturas de janelas de 24h): de no mínimo 850.000 (oitocentos e cinquenta) mil conversas ou janelas de 24h por ano, que correspondem a um quantitativo de 70.833 (setenta mil, oitocentos e trinta e três) conversas ou janelas de 24h por mês, o usuário/cliente será contabilizado somente 1 vez dentro da janela de 24 horas;
- b. Número de mensagens: de no mínimo 8.215.000 (oito milhões, duzentos e quinze mil) mensagens anuais, que correspondem a um quantitativo de 684.583 mensagens por mês;

4.1.3.4.5.2 Mensalmente a empresa deverá apresentar o relatório identificando o quantitativo de conversas e mensagens consumidas, com o respectivo tipo de conversa utilizados no referido mês;

4.1.3.4.5.3 A estimativa mensal de conversas (aberturas de janelas de 24h) mensais é de 70.833 (setenta mil, oitocentos e trinta e três) conversas ou janelas de 24h por mês.

4.1.3.4.6 Quantidade estimadas de conversas que serão utilizadas, anualmente:

a) Para efeito de controle orçamentário, visando projetar os valores que serão desembolsados para o presente objeto, a CONTRATANTE fez uma estimativa global de 850.000 mil conversas ou janelas de 24h por ano, que foram divididas da seguinte forma:

QUANTIDADE ESTIMADAS DE CONVERSAS	%	TIPO DE CONVERSA
585.000	68,82%	Utilidade

150.000	17,64%	Serviço
100.000	11,78%	Autenticação
15.000	1,76%	Marketing

4.1.3.5 CONSULTORIA:

a) A empresa CONTRATADA prestará consultoria técnica para integração de novos serviços disponibilizados, sob demanda da CONTRATANTE, de até 200 (duzentas) horas, para a disponibilização de novos serviços aos clientes, caso seja necessário.

b) Quando a CONTRATANTE demandar horas de consultoria, a empresa CONTRATADA deverá apresentar cronograma para execução da atividade com as horas previstas para finalização da atividade, respeitando o valor da hora apresentado na proposta, o referido cronograma deverá ser aprovado pela CONTRATANTE antes do início da atividade;

c) Após a finalização da atividade, a CONTRATADA deverá apresentar relatório detalhado das atividades concluídas;

d) Os valores referentes a consultoria serão pagos, conforme apuração das horas registradas nos relatórios faturadas no mês da prestação do serviço. O valor da hora consultoria somente é devido para trabalhos realizados dentro do horário comercial, e em casos excepcionais com acréscimo de 50% (cinquenta por cento) para trabalhos fora do horário comercial e 100% (cem por cento) em domingos e feriados.

4.1.3.5.1 A CONTRATANTE não será obrigada a utilizar as horas de consultorias estabelecidas, ou seja, são horas estimadas utilizadas conforme demanda.

4.1.3.6 DO PRAZO DA CONTRATADA PARA ENTREGA DOS SERVIÇOS DA PLATAFORMA EM OPERAÇÃO (INICIALIZAÇÃO DOS ATENDIMENTOS):

4.1.3.6.1 Prazo para implantação da plataforma: A CONTRATADA terá um prazo de até 60 (sessenta) dias, após a assinatura do contrato, para disponibilizar por completo e em operação a plataforma à AFEAM, incluindo as fases de customização das mensagens (menus), integração para serviços e treinamento aos atendentes e administradores;

4.1.3.6.2 Execução mensal dos serviços: A cobrança mensal dos serviços se dará em parcelas fixas e após a finalização da fase de implantação.

4.1.3.7 CONDIÇÕES GERAIS:

a) O fornecimento do sistema de gerenciamento deve ser do tipo SaaS (software como serviço) onde não será necessário instalar, manter e atualizar hardware ou softwares. Sendo necessário apenas conexão à internet para acesso.

b) A empresa a ser contratada deve apresentar documento que comprove que faça parte da

lista de Diretório de Parceiros da empresa META PLATFORMS, com a seguinte categoria (Soluções = Mensagens e Plataformas = WhastApp) disponibilizado no site https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&platforms=whatsapp

c) O serviço escopo deste Termo de Referência deverá contemplar a API Oficial do WhatsApp Official Business API, ou seja, obrigatoriamente deverá ser utilizado a API Oficial do WhatsApp Official Business;

d) O sistema deve ser totalmente web e com acesso seguro HTTPS e com certificado SSL válido.

e) Criação e implementação de atendimento via chatbot/atendente virtual através da plataforma WhatsApp, com possibilidade de criação de um Avatar escolhido pela Instituição;

f) Possibilidade de utilização nos diálogos WhatsApp e Webchat de 1 avatar a ser definido pela CONTRATANTE, que poderá ser uma imagem ou um personagem para identificação visual da Instituição, para simular o diálogo do cliente com o personagem (avatar) representante da CONTRATANTE nas mensagens automáticas.

g) O sistema deve possuir gestão de atendimento multicanal (WhatsApp e WebChat). O WebChat deve ser disponibilizado no site da AFEAM (<https://www.afeam.am.gov.br>).

h) O sistema deve possuir 1 número de telefone (celular), informado pela AFEAM para centralizar os canais de atendimento via WhatsApp/Webchat, podendo ser descentralizado para até 20 atendentes da Instituição para atendimentos simultâneos em computadores distintos.

i) O sistema deve armazenar em nuvem os dados de atendimentos (histórico), com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados (Backup), ficando disponíveis durante a vigência do contrato e seus aditivos, devendo as informações serem transferidas totalmente a CONTRATANTE após o encerramento do contrato ou mediante solicitação a qualquer tempo. Quanto ao volume de dados, a CONTRATADA deve fornecer um espaço de armazenamento necessário para suprir a demanda de conversas e mensagens estabelecidas;

j) O sistema deve utilizar a língua portuguesa para todas as comunicações com os usuários, tais como, exibição de mensagens, itens de menu e texto de ajuda.

k) O sistema deve garantir atendimento das normas brasileiras e das normas do serviço WhatsApp, ou seja, a empresa CONTRATADA deve seguir todas as normas e diretrizes oficiais definidas pela empresa META para a utilização dos serviços.

l) O sistema deve disponibilizar mecanismo de segurança das informações e proteção de acessos não autorizados de terceiros, devendo a empresa CONTRATADA reportar imediatamente a CONTRATANTE quaisquer violações de dados do sistema e sua dimensão;

m) A Contratação de solução web de atendimento online, mediante uso da plataforma WhatsApp Business, será de forma totalmente virtual, com integração de assistente virtual (bot) para triagem e encaminhamento de atendimentos, mediante uso de único número de telefone para atendimentos simultâneos em computadores distintos.

n) A empresa contratada deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para hospedagem e funcionamento da solução, cabendo ao CONTRATANTE conceder permissões de acesso a aplicação web e ao número de contato a ser utilizado.

- o)** A empresa contratada deverá oferecer integração oficial com principais canais de mensageria;
- p)** A solução deve prover a automação de conversas e disparo de mensagens ativas.
- q)** Para fins de utilização da interface web, a solução deverá ser compatível com os navegadores Mozilla Firefox versão 100 ou mais atual e Google Chrome versão 101 ou mais atual.
- r)** Compreende a solução, os serviços de implantação, integração, customizações necessárias, manutenção corretiva e evolutiva, parametrização, treinamento e suporte técnico.
- s)** A solução consistirá em módulo ativo e receptivo, possibilitando a criação de conversas com contatos iniciados pela AFEAM, com envio e recebimento de mensagens, com ou sem anexo (documento, imagem, áudio ou vídeo entre outros).
- t)** A solução deve estar capacitada para o atendimento mensal de no mínimo de 70.833 (setenta mil, oitocentos e trinta e três) conversas ou janelas de 24h por mês, com oferta de no mínimo 684.583 mensagens por mês (enviadas/recebidas), de forma a atender a demanda de serviços da AFEAM com previsibilidade de custo mensal que viabilize a contratação.
- u)** A solução deve contemplar painel com informações, métricas e indicadores em tempo real, acessível aos administradores/gestores sobre: os atendimentos executados; não executados; fila de espera de atendimento e demais informações que suportem a tomada de decisões referentes ao remanejamento de pessoal e atendimento, bem como alterações de configuração.
- v)** A solução deverá:
 - v.1)** Permitir o atendimento e uso da ferramenta por um número ilimitado de usuários/clientes simultaneamente, podendo ser descentralizado para até 20 empregados da Instituição (Atendentes ao Público e Administradores) para atendimentos simultâneos em computadores distintos;
 - v.2)** Possibilitar o cadastro de diversos setores/divisões, sem limites de subdivisão, de forma que seja possível direcionar os atendimentos aos setores/divisões mais adequados para cada atendimento;
 - v.3)** Permitir o cadastro de diferentes níveis de usuários com funções distintas para atendimento, administrador, atendente, a fim de organizar as permissões e facilitar a gestão da ferramenta;
 - v.4)** Permitir a coleta de informações sobre a satisfação dos usuários referente ao atendimento por meio de pesquisas ao final do atendimento e a extração de relatórios sobre pesquisas realizadas e consolidação dos resultados;
 - v.5)** Permitir a transferência de conversas/atendimentos entre atendentes.
- w)** A ferramenta deve ser capaz de gerar relatórios gerenciais diversos, com dados sobre tipos de solicitação, filtro por divisão/setor, data e hora, tempo, chamadas, classificação de atendimentos solucionados, não atendidos, entre outros, em formato PDF.
- x)** Geração automática do protocolo de atendimento, quando do início da sessão com o usuário. Os atendimentos serão identificados por meio de número único de protocolo, sob o qual serão registradas e armazenadas todas as mensagens, horário de atendimento e identificação do atendente, permitindo a recuperação de mensagens e atendimentos completos visando garantir transparência ao serviço prestado, bem como resguardar o usuário, atendente e CONTRATANTE

quando necessário.

y) O assistente virtual (bot) será plenamente personalizável, com ao menos 10 (dez) opções e 5 (cinco) níveis de opções, permitindo a configuração e alteração conforme as necessidades da AFEAM e encaminhamento dos atendimentos de acordo com as políticas e diretrizes definidas pelo CONTRATANTE.

z) Aos finais de semana, feriados, recessos e demais datas e horários em que o CONTRATANTE não se encontre em funcionamento, deverá ser possível definir mensagem personalizada a ser encaminhada àqueles que enviarem solicitações (tentativa de contato).

aa) Deverá ser possível ao CONTRATANTE alterar as datas, horários e mensagem a qualquer tempo.

bb) A empresa contratada deverá seguir as normas e diretrizes definidas pela fabricante do whatsapp.

4.1.3.8 Os licitantes deverão apresentar proposta de preços de acordo com tabela abaixo:

item	Sub item	Descrição	Und Fornec	Valor para implantação da plataforma e treinamento		
1	1.1	Implantação da plataforma que engloba todos os aspectos para entrega do serviço em funcionamento para a CONTRATANTE (SETUP, CONFIGURAÇÃO e outras atividades), incluindo o treinamento dos atendentes ao público e dos administradores da plataforma e outras atividades que se fizerem necessárias.	sv			
	Item	Descrição	Und Fornec	Qtd meses	Valor mensal	Valor anual
	1.2	Pacote Anual de Mensagens + Estimativa de Conversas: Serviço de fornecimento de sistema para automatização de atendimento via WhatsApp e Webchat, bem como integração, treinamento e suporte técnico inclusos. Com pacote anual com o número de conversas ou janelas de 24h de no mínimo 850.000 (oitocentos e cinquenta mil) por ano e de no mínimo 8.215.000 (oito milhões, duzentos e quinze mil) mensagens anuais, distribuídos no período anual. Na composição desta proposta já estarão inclusos quaisquer repasses de valores que a empresa CONTRATADA tenha que	sv	12		

		transferir a empresa META - Empresa que controla e gerencia o WhatsApp.				
	Item	Descrição	Und Fornec	Horas estimadas	Valor hora	Valor total
	1.3	Consultoria técnica especializada sob demanda, para novas integrações, via plataforma, de novos serviços a serem disponibilizados.	sv	até 200 horas		
	VALOR TOTAL (SOMA DOS SUBITENS: 1.1, 1.2 e 1.3)					

4.1.3.8.1 Observações importantes para composição da proposta:

a) Para o subitem 1.1 – Definir o valor estipulado para implantação, integração, treinamento e demais atividades para entrega dos serviços em pleno funcionamento e operação;

b) Para o subitem 1.2 - A licitante deverá apresentar os valores, mensal e anual, estipulados para o pacote anual contemplando no mínimo os itens abaixo:

- i. O quantitativo de no mínimo 850.000 (oitocentos e cinquenta) mil conversas ou janelas de 24h por ano;
- ii. O quantitativo de no mínimo 8.215.000 (oito milhões, duzentos e quinze mil) mensagens anuais;
- iii. Suporte Técnico;
- iv. A estimativa mensal é de 70.833 (setenta mil, oitocentos e trinta e três) conversas ou janelas de 24h por mês e 684.583 mensagens por mês, o usuário/cliente será contabilizado somente 1 vez dentro da janela de 24 horas, até 850.000 (oitocentos e cinquenta) mil conversas ou janelas de 24h por ano.

c) No valor apresentado deve estar incluso, ainda, as despesas com as conversas, conforme quantidades estimadas abaixo: na estimativa de conversas que serão utilizadas para o período anual;

- c.1)** 585.000 Conversas ou Janelas de 24hs de utilidade;
- c.2)** 150.000 Conversas ou Janelas de 24hs de Serviço;
- c.3)** 100.000 Conversas ou Janelas de 24hs de Autenticação e
- c.4)** 15.000 Conversas ou Janelas de 24hs de Marketing.

d) Para o subitem 1.3. - O licitante deverá apresentar estimativa para o valor da hora de consultoria técnica especializada sob demanda, para novas integrações, via plataforma, de novos serviços a serem disponibilizados, com o limite de até 200 (duzentas) horas;

e) Para formar o Valor Total, deve-se somar os 3 valores definidos nos itens 1.1 a 1.3. Na composição do valor total, já estarão inclusos quaisquer repasses de valores que a empresa CONTRATADA tenha que transferir a empresa META - Empresa que controla e gerencia o WhatsApp.

f) O serviço licitado será fornecido a esta Agência de Fomento, pelo valor aprovado no processo, sendo proibida a cobrança de qualquer outra despesa que venha a interferir no valor contratado;

4.1.3.9 ESCLARECIMENTOS TÉCNICOS ADICIONAIS:

I. Esclarecimento 1: Os quantitativos solicitados neste projeto são de fato: 850.000 (oitocentos e cinquenta) mil conversas ou janelas de 24h por ano e 8.215.000 (oito milhões, duzentos e quinze mil) mensagens anuais, perfazendo um total de 70.833 (setenta mil, oitocentos e trinta e três) conversas ou janelas de 24h por mês e 684.583 mensagens por mês;

II. Esclarecimento 2: O volume de 850.000 (oitocentos e cinquenta) mil conversas ou janelas de 24h por ano refere-se ao total de conversas/sessões, será contabilizado apenas 1 conversa por usuário dentro da janela de 24 horas, independentemente da quantidade de mensagens trocadas neste período;

III. Esclarecimento 3: Em relação as categorias de conversas, este Termo de Referência discrimina a estimativa de 850.000 (oitocentos e cinquenta) mil conversas ou janelas de 24h por ano, divididas da seguinte forma: **a)** 585.000 de utilidade; **b)** 150.000 de serviço; **c)** 100.000 de Autenticações e **d)** 15.000 de Marketing. Trata-se de uma estimativa de tipos de conversas que serão utilizadas pela CONTRATANTE durante a vigência do contrato, para o período anual, tal informação é importante para que as empresas calculem os valores de repasses e elaborem as propostas com todas as informações necessárias, contudo, não é uma restrição de uso por tipo de conversa durante a execução contratual, dentro do limite de 850.000 conversas anuais.

IV. Esclarecimento 4: Valores de Repasses para a empresa META levando em consideração os quantitativos constantes do item 3 acima, atualmente cobrados pela empresa META (Atualização de Preços de 1º de julho de 2025), representa **R\$ 29.610,00** (Vinte e nove mil, seiscentos e dez reais), ou seja, para que uma proposta seja considerada exequível tem que no mínimo comportar esse custo de repasse, além de outras despesas demonstradas pela CONTRATADA.

Referência: <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/updates-to-pricing>

Quantidade de Conversas Estimadas (Ano)	Quantidade de Mensagens Estimadas (Ano)	Tipo de Conversa	Valor Dólar \$	Conversão para Real R\$	Valor em Reais R\$
585.000	5.850.000	Utilidade	US\$0,0068	R\$ 0,036	R\$ 21.060,00
150.000	2.250.000	Serviço	US \$0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
100.000	100.000	Autenticação	US \$0,0068	R\$ 0,036	R\$ 3.600,00
15.000	15.000	Marketing	US \$0,0625	R\$ 0,33	R\$ 4.950,00
TOTAL 850.000	TOTAL 8.215.000			TOTAL	R\$ 29.610,00

Conversão Dólar x Real em: 23/09/2025 – US\$ 1,00 = R\$ 5,33

V. Esclarecimento 5: Temos a necessidade de até 20 atendimentos humanos simultâneos, ou seja, a CONTRATADA deve fornecer uma plataforma que possibilite até 20 atendimentos humanos simultâneos (Atendentes ao Público e Administradores). Os perfis supervisores/administradores estão inclusos nos 20 atendimentos humanos simultâneos, ou seja, dos 20 atendimentos humanos simultâneos solicitados, a CONTRATANTE definirá o quantitativo de perfis de supervisores/administradores;

VI. Esclarecimento 6: A previsão de 70.833 (setenta mil, oitocentos e trinta e três) conversas ou janelas

de 24h por mês são para todos os tipos de conversas possíveis (Utilidade; Serviço; Marketing e Autenticação), enviadas e recebidas para ambos os cenários (ChatBot e Atendimento Humano);

VII. Esclarecimento 7: Quanto ao treinamento a ser realizado, o mesmo poderá ocorrer nas modalidades presencial ou on-line, dependendo da disponibilidade e pessoal da empresa a ser contratada, preferencialmente on-line, contudo, se a empresa possuir sede em Manaus, esse treinamento pode ser na modalidade presencial. Registramos que a realização do treinamento é um item obrigatório.

VIII. Esclarecimento 8: Quanto a integração: Já possuímos a API, a integração será somente com 1 (uma) plataforma e terá como objetivo principal a disponibilização de “Boletos e informações sobre os financiamentos dos clientes”. A API será fornecida a empresa vencedora do certame, após a assinatura do contrato.

IX. Esclarecimento 9: Informamos que a empresa a ser contratada deve constar, obrigatoriamente, da lista de parceiros aprovados pela META, que receberam o selo de Parceiros de Negócios da Meta, para “Soluções = Mensagens e Plataformas = WhastsApp” necessária para esse projeto: https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&platforms=whatsapp

4.2. Informar necessidade de visita técnica:

4.2.1. Não há necessidade de visita técnica para este objeto.

5. FORMA DE CONTRATAÇÃO: MODALIDADE

5.1. Modalidade de licitação:

5.1.1 Será adotada o Procedimento na modalidade Similar ao Pregão Eletrônico.

5.2. Critério de julgamento das propostas:

5.2.1. O critério de julgamento será o de **MENOR PREÇO GLOBAL**.

5.3. Critério de adjudicação/ seleção do fornecedor

5.3.1. O critério de adjudicação será global.

5.4. Opção pela utilização ou não do Sistema de Registro de Preços

5.4.1. Não será utilizado o Sistema de Registro de Preços.

5.5. Permissão ou vedação quanto à participação de consórcios

5.5.1. Não será permitida a participação de consórcios.

5.6. Permissão ou vedação quanto à participação de cooperativas;

5.6.1. Não será permitida a participação de cooperativas, dada a natureza do objeto determinar que apenas parceiros autorizados pela representação do fabricante do software no Brasil, estejam autorizados a comercializar seus produtos.

6. ACOMPANHAMENTO E RECEBIMENTO DO OBJETO

6.1. Serviços iniciais: Os serviços de implantação (integração, configuração de mensagens e

treinamento) serão recebidos provisoriamente, devendo responsável do acompanhamento e fiscalização do contrato no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, validar as atividades, para efeito posterior de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta;

6.2. Serviços mensais: após a finalização da fase de implantação e recebimento definitivo, será iniciado a fase de execução de serviços mensais;

6.3. Caso não seja possível a entrega na data avençada, o contratado deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 24 (vinte e quatro) horas de antecedência para que o pleito de prorrogação de prazo seja analisado pela contratante, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

6.4. O recebimento definitivo do objeto se dará através da análise e aprovação dos seguintes documentos:

- I. Nota fiscal/Fatura correspondente aos Serviços prestados (objeto deste Termo de Referência), de forma continuada, referente ao período em que o serviço foi prestado, contendo, de forma física ou acesso virtual, demonstrativo dos valores referentes à prestação dos serviços no período de apuração, com indicação do número de todas as linhas habilitadas e consumo correspondente;
- II. Recibo, que poderá ser substituído por comprovante de pagamento emitido pelo financeiro da AFEAM;
- III. Prova de regularidade com o INSS, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, e do FGTS, mediante apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, ambos em validade.
- IV. Relatório identificando o quantitativo de conversas ou janelas de 24 horas e mensagens utilizadas, com o respectivo tipo de conversa em cada mês;

7. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

7.1. O valor estimado para esta licitação é sigiloso, na forma do art. 34 da Lei nº 13.303/2016.

8. FORMA DE PAGAMENTO

8.1. O pagamento será efetuado em duas fases: fase de implantação e mensalmente, após o fornecimento do objeto e efetuado em até 10 (dez) dias úteis após a apresentação da Nota Fiscal e ateste do fiscal técnico do contrato, que se dará mediante a apresentação dos documentos elencados no item 6 deste Termo.

9. REAJUSTE

9.1. Os preços acordados poderão ser alterados, por reajuste, desde que decorridos 12 (doze) meses da última publicação da tabela de valores dos serviços prestados pela empresa META.

9.2. Havendo necessidade de revisão por eventos imprevisíveis, caso fortuito ou força maior, com vistas a restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, após a devida comprovação e demonstração analítica dos fatos e dos novos custos pelas partes, a mesma poderá ser feita mediante aditamento contratual, obedecidos os procedimentos constantes do artigo 200 c/c artigo 140 inciso VIII do RILC AFEAM.

10. PRAZO DE EXECUÇÃO E DE VIGÊNCIA

10.1. O prazo de execução do serviço será o mesmo prazo de vigência contrato, de, 12 (doze) meses podendo ser prorrogado, mediante termo aditivo, até o limite de 5 (cinco) anos, de acordo com o artigo 71, da Lei nº 13.303, de 2016.

11. REGIME DE EXECUÇÃO

11.1. Os serviços serão executados sob o regime de empreitada por preço global.

12. AMOSTRAS

12.1. Não haverá exigência de amostras para a presente contratação.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 13.1.** Cumprir fielmente com o fornecimento do objeto do contrato;
- 13.2.** Entregar os produtos de acordo com as condições, especificações e quantidades pactuadas;
- 13.3.** Manter disponível o acesso, sempre que houver releases, patches de correção ou atualização da lista de produtos, através de canal próprio ou do FABRICANTE da solução.
- 13.4.** A disponibilização deverá ocorrer imediatamente após a publicação por parte da fabricante.
- 13.5.** Prestar o suporte necessário AFEAM quando da ocorrência de bugs de funcionalidades que impeça a utilização da ferramenta contratada, na tentativa de obter sua correção junto à Fabricante.
- 13.6.** Entregar os serviços ou produtos objeto deste Contrato dentro das condições estabelecidas e respeitando os prazos fixados.
- 13.7.** Comunicar à AFEAM, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.
- 13.8.** Indicar nome e telefone para comunicação e notificação para atendimento das demandas, bem como esclarecimentos de dúvidas de qualquer natureza quanto aos produtos objeto do contrato;
- 13.9.** Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas no curso do procedimento licitatório;
- 13.10.** Fornecer e colocar à disposição da CONTRATANTE todos os elementos e informações que se fizerem necessárias à consecução do objeto do contrato;
- 13.11.** Guardar sigilo absoluto sobre dados e informações contidos nos arquivos, documentos ou em qualquer outro sistema de informações a que tiverem acesso;
- 13.12.** Reparar, corrigir, no total ou em parte, o objeto deste contrato, em que se verificarem incorreções resultantes da execução;
- 13.13.** Apresentar a licença ambiental ou dispensa, caso não seja obrigada pela atividade que exerce;
- 13.14.** Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por

culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução do objeto pela CONTRATANTE, bem como por toda e qualquer alteração relativa a incidência de impostos, não cabendo à CONTRATANTE qualquer ônus ou ação judicial;

13.15. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

13.16. Pagar todos os tributos, contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias que incidem ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto do contrato.

13.17. Responsabilizar-se pelo cumprimento dos requisitos definidos pela Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), no que se refere ao tratamento de dados pessoais, à proteção dos direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

14.1. Permitir à CONTRATADA executar o objeto do contrato;

14.2. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA para a boa e fiel execução do objeto do contrato;

14.3. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto do contrato e efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

14.4. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

14.5. Nomear Fiscais Técnico e Administrativo, bem como seus substitutos do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

14.6. Rejeitar o objeto executado em desacordo com as obrigações assumidas pela CONTRATADA, exigindo imediata correção ou substituição do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções na execução, sob pena de aplicação das penalidades previstas em lei e no contrato, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior, justificados e aceitos pela CONTRATANTE;

14.7. Comunicar à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relevante relacionada com o objeto do contrato;

14.8. Realizar as retenções legais e recolhê-las para os órgãos competentes.

15. EXIGÊNCIAS PARA CONTRATAÇÃO

15.1. Critérios de Habilitação Jurídica

15.1.1 A documentação relativa à habilitação jurídica, conforme o caso consistirá em:

- I. pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

II. empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

III. 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>;

IV. sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual 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;

V. sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020;

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

VII. 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;

VIII. os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

IX. Para representação por meio de instrumento de procuração, a empresa com proposta de menor preço deverá apresentar, além da documentação pessoal do procurador, o Instrumento Particular ou Público de Procuração, em validade, que deve outorgar ao representante, poderes gerais para a prática de todos os atos inerentes ao Procedimento Similar ao Pregão Eletrônico, especialmente para formular ofertas e lances de preços, em nome da empresa representada. No caso de Instrumento particular de procuração, deverá ficar comprovado que o subscritor da procuração tem poderes para tal delegação por meio de cópia autenticada do contrato social e ou outro documento constitutivo.

15.2. Critérios de Qualificação Técnica

15.2.1 Serão solicitadas as seguintes documentações para a comprovação de qualificação técnica:

I. 1 (um) ou mais atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado informando que o licitante já executou objeto compatível e pertinente em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação e deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente do licitante;

a) com relação à quantidade dos atestados a que se refere o inciso I do subitem 15.2, deverá demonstrar que o licitante executa ou executou contratos em atividades pertinentes e compatíveis com o objeto da licitação, que correspondam a 20% (vinte por cento), do quantitativo total de conversas e/ou mensagens,



ou seja:

a.1) Para mensagens: o quantitativo de no mínimo 1.643.000 (hum milhão seiscentos e quarenta e três mil) mensagens anuais; ou

a.2) Para conversas ou janelas: o quantitativo de no mínimo 170.000 (cento e setenta mil) conversas ou janelas anuais;

b) para atendimento do critério de quantidade constante no parágrafo anterior, poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico operacional, a uma única contratação.

c) com relação ao prazo de execução dos serviços, deverá ser comprovado que o licitante já executou objeto em contratação semelhante, pelo mesmo prazo de vigência inicial do contrato estipulado em instrumento convocatório, ininterruptos ou não, ou seja, 12 (doze) meses;

II. A empresa a ser contratada deve apresentar documento que comprove que faça parte da lista de Diretório de Parceiros da empresa META PLATFORMS, disponibilizado no site https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&platforms=whatsapp

15.3. Critérios de Qualificação Econômico-Financeira

15.3.1. A documentação relativa à qualificação econômico-financeira limitar-se a:

I. apresentação de certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo cartório distribuidor da sede do licitante.

II. apresentação de balanço patrimonial do último exercício social e demonstrações contábeis já exigíveis na forma da lei, que comprovem boa situação financeira, sendo vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta; e

15.3.2. A comprovação da boa situação financeira da empresa será feita por meio da apresentação dos índices abaixo, podendo ser apresentada por meio de Declaração de Capacidade Financeira:

a) Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

b) Caso não atendido os índices na forma do item anterior, comprovar capital mínimo ou Patrimônio Líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

15.4. Regularidade Fiscal

15.4.1. A documentação relativa à regularidade fiscal consistirá em:

I. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, ou no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, conforme o caso;

II. Prova de regularidade com o INSS, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União; e,

III. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF).

16. CONTRATO

16.1. As cláusulas referentes à presente contratação estarão descritas na Minuta do Instrumento equivalente ao Contrato, anexo do Edital de Procedimento na Modalidade Similar ao Pregão Eletrônico.

17. CRITÉRIOS E PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE

17.1. Não se aplica por não haver compatibilidade com o objeto.

18. PENALIDADES

18.1. Pelo atraso ou pela inexecução total ou parcial injustificados do objeto do contrato, a CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

I. advertência;

II. multa, na forma prevista neste Contrato; e

III. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CONTRATANTE, por até 2 (dois) anos.

18.2. As sanções previstas nos incisos I e III, do item 19.1, poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II.

18.3. A aplicação da sanção de advertência importa em sua comunicação à CONTRATADA, devendo ser informada no sistema cadastral correspondente ou no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, bem como ocorrer o seu registro junto aos documentos contratuais.

18.3.1. A reincidência da sanção de advertência, poderá ensejar a aplicação da penalidade de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a AFEAM e/ou a aplicação de multa no valor de até 5% (cinco por cento) do valor do contrato, sem prejuízo da rescisão contratual.

18.4. No caso de inexecução parcial, incidência de multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da parcela inadimplida ou do saldo remanescente do contrato, a depender do inadimplemento, conforme avaliação da AFEAM;

18.5. No caso de inexecução total, incidência de multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, conforme avaliação da AFEAM;

18.6. A sanção de multa será aplicada na execução do contrato, quando a CONTRATADA cometer alguma das infrações constantes da “Tabela 1 - Grau de infrações”, respeitada a dosimetria atribuída a sua respectiva gravidade, assim como os percentuais de multa dos graus de infração, por tempo de incidência ou ocorrência, constantes na “Tabela 2 - Valor das Infrações por Grau”;

Tabela 1: Grau das Infrações

ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	GRAU
01	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	04

02	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a entrega dos produtos e/ou serviços contratuais.	03
03	Manter empregado sem qualificação para executar os serviços contratados.	03
04	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização.	02
05	Deixar de zelar pelas instalações da CONTRATANTE utilizadas.	03
06	Utilizar as dependências da AFEAM para fins diversos do objeto do contrato.	03
07	Retirar das dependências da CONTRATANTE qualquer equipamento ou material que não seja de sua propriedade ou que esteja previsto em contrato, sem autorização prévia do gestor/fiscal do contrato.	03
08	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da CONTRATANTE.	02
09	Deixar de atender às demandas e solicitações da CONTRATANTE nos prazos e horários estabelecidos em Comunicados, no Edital e seus Anexos.	02
10	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas.	01
11	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta Tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela CONTRATANTE.	02
12	Não entregar a amostra do equipamento ou produto, quando solicitado.	02
13	Não entregar os equipamentos, produtos e/ou prestar os serviços contratados na data avençada.	04
14	Paralisação da obra, serviço ou fornecimento sem justa causa e prévia comunicação à CONTRATANTE.	04
15	Reincidir em qualquer das infrações cometidas, após notificação da CONTRATANTE, por item e por ocorrência.	04

Tabela 2: Aplicação de multas para serviços comuns ou aquisições:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
01	0,1% por dia ou ocorrência, sobre o valor mensal do contrato
02	0,3% por dia ou ocorrência, sobre o valor mensal do contrato
03	0,6% por dia ou ocorrência, sobre o valor mensal do contrato
04	1,0% por dia ou ocorrência, sobre o valor mensal do contrato

18.7. A sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CONTRATANTE será aplicada nos casos estabelecidos no artigo 245 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da AFEAM – RILC AFEAM, disponível no seguinte endereço eletrônico: <<http://www.afeam.am.gov.br/>>, na forma estabelecida nos artigos 252 a 256.

19. GARANTIA

19.1. A fim de garantir a fiel observância dos serviços prestados e dos termos do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do contrato, garantia correspondente a 3% (três por cento) do valor contratado, representada por caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária.

19.2. No caso de garantia em dinheiro, a CONTRATADA deverá depositar o valor referente na seguinte conta da CONTRATANTE: banco: 237 (Bradesco); agência 3734 (Parque Dez); conta corrente nº: 5050-4, enviando o comprovante para o correio eletrônico: nf@afeam.org.br.

19.3. Na hipótese de renovação contratual, a garantia deverá ser atualizada e apresentada à CONTRATANTE, no mesmo prazo e percentual estabelecido no caput deste artigo.

19.4. A CONTRATANTE estará autorizada a proceder com a retenção preventiva da garantia contratual em função da execução do contrato, quando assim se fizer necessário, para evitar prejuízo decorrente do inadimplemento contratual da CONTRATADA.

19.5. Se a garantia for utilizada em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA se obrigará a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 48h (quarenta e oito horas), a contar da data em que for notificada pela CONTRATANTE.

19.6. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

19.6.1. Prejuízo advindo do não cumprimento do contrato, parcial ou total, e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

19.6.2. Prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiro decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato; e,

19.6.3. Sanções contratuais e legais de qualquer natureza, aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA.

19.7. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução e expedição do termo de recebimento definitivo do objeto contratual e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente com base na variação do índice da caderneta de poupança.

19.8. A devolução da garantia do contrato será feita mediante a apresentação dos seguintes documentos:

19.8.1. Atesto do fiscal do contrato na última parcela referente ao serviço prestado ou objeto adquirido pela CONTRATANTE, sem que o mesmo tenha identificado qualquer obrigação pendente por parte da CONTRATADA; e,

19.8.2. Quando a resolução do contrato ocorrer sem que haja culpa da CONTRATADA.

19.9. O não cumprimento ou atraso injustificado da exigência prevista nos subitens 19.1 e 19.4 ensejará a aplicação de sanções administrativas constantes neste contrato e no RILC da AFEAM.

19.10. Poderá ser entendido como não cumprimento da exigência prevista no subitem 19.9, o atraso injustificado na apresentação de garantia que perdure até o limite da multa estabelecida no subitem 18.4 deste Termo de Referência.



20. APROVAÇÃO

20.1. A Equipe de Planejamento da Contratação declara que este Termo de Referência, referente ao DOD nº 107/2025, está de acordo com a Lei nº 13.303/2016, bem como com o RILC-AFEAM.

Manaus, 1 de outubro de 2025.

Júlio César Santa Cruz Hauradou
Coordenador da GETI

Alan Henrique de Souza dos Anjos
Assessor – GETI

Márcia Campelo da Silva
Assessora/GEPEC

Ívia Victória M. Lima de Mattos
Especialista de Fomento/GEPEC

De acordo,

Manaus, de de 2025.

Aprovação da Área Administrativa

JACQUES DOUGLAS MOTA GONÇALVES
Gerente da GERAD

APROVO,

Manaus, de de 2025

Autoridade Competente

MARCOS VINICIUS CARDOSO DE CASTRO
Diretor-Presidente