



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

Processo nº 045/2026
Dispensa nº 017/2026

DATA FIM DE RECEBIMENTO DE PROPOSTAS: 22/05/2026 HORÁRIO: 16H

A Prefeitura Municipal de Águas de Lindóia, inscrita no CNPJ sob nº 46.439.683/0001-89, comunica aos interessados que realizará na modalidade **DISPENSA DE LICITAÇÃO**, do tipo **MENOR PREÇO** com critério de julgamento do **MENOR PREÇO GLOBAL**, objetivando o **Contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação e suporte de plataforma omnichannel institucional, integrada à sistema web de gestão centralizada da saúde municipal e demais secretarias, com recursos de inteligência artificial e automação de processos, destinada a substituir controles manuais e otimizar o atendimento da Prefeitura da Estância Turística de Águas de Lindóia/SP, pelo período de 12 meses, que será regida nos termos da Lei Federal nº 14.133/2.021 e Decreto Municipal nº 4.443/2.026 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, através do art. 75, Inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021.**

As propostas adicionais deverão obedecer às especificações deste instrumento convocatório e seus anexos e deverão ser encaminhadas para o seguinte endereço eletrônico; cotacao2@aguasdelindoiia.sp.gov.br ; licitacao3@aguasdelindoiia.sp.gov.br

Acesso aos Regulamentos Municipais de acordo com o **COMUNICADO GP nº 003/2024 – TCE/SP**: <https://www.aguasdelindoiia.sp.gov.br/licitacao>

1. DO OBJETO:

1.1 A presente contratação tem por objeto o **Contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação e suporte de plataforma omnichannel institucional, integrada à sistema web de gestão centralizada da saúde municipal e demais secretarias, com recursos de inteligência artificial e automação de processos, destinada a substituir controles manuais e otimizar o atendimento da Prefeitura da Estância Turística de Águas de Lindóia/SP, pelo período de 12 meses, por meio de Dispensa de Licitação, com base no Art. 75. Inc. II, da Lei 14.133/21.**

1.2 As demais especificações estão descritas no Termo de Referência que integra o Anexo I deste.



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

2. DA PARTICIPAÇÃO:

*2.1 Somente poderão participar desta licitação **MICROEMPRESAS – ME, EMPRESAS DE PEQUENO PORTE – EPP e MICROEMPREENDEDORES INDIVIDUAIS – MEI**, nos termos da Lei Federal Nº 123/2016, com as alterações introduzidas pela Lei Complementar Nº 147/2014, do ramo de atividade pertinente ao objeto da licitação, autorizadas na forma da lei, que preencherem as condições de habilitação constantes deste Edital. Segue transcrição do artigo 4º da Lei 14.133/21:*

“Art. 4º Aplicam-se às licitações e contratos disciplinados por esta Lei as disposições constantes dos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

*§ 1º As disposições a que se refere o caput deste artigo **não são aplicadas:***

I - no caso de licitação para aquisição de bens ou contratação de serviços em geral, ao item cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte;

II - no caso de contratação de obras e serviços de engenharia, às licitações cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

*§ 2º A obtenção de benefícios a que se refere o caput deste artigo **fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, devendo o órgão ou entidade exigir do licitante declaração de observância desse limite na licitação.***

§ 3º Nas contratações com prazo de vigência superior a 1 (um) ano, será considerado o valor anual do contrato na aplicação dos limites previstos nos §§ 1º e 2º deste artigo.”

3. DO RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS E SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

3.1 Os interessados deverão encaminhar as propostas ao seguinte endereço eletrônico cotacao2@aguasdelindoia.sp.gov.br ; licitacao3@aguasdelindoia.sp.gov.br até a data e horário previsto no preâmbulo deste documento. Encerrado o prazo, a Administração escolherá dentre as propostas ofertadas, a de menor preço ofertado.

3.1.1 As propostas devem ser elaboradas com até duas casas decimais (Ex.: 0,01). Em caso de recebimento de propostas com três ou mais casas decimais, os valores serão arredondados.



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

3.1.2 Não haverá etapa de lances.

3.2 Caso não haja a oferta de propostas adicionais até a data e horário previstos acima será considerada vencedora a empresa que ofertou o menor valor estimado já constante do processo, **se houver.**

3.3 A empresa vencedora será notificada por mensagem eletrônica (e-mail) para que apresente os documentos de habilitação em até 03 (três) dias úteis do recebimento da mensagem.

3.4 Os documentos poderão ser entregues pessoalmente no Departamento de Compras e Licitações, situado na Rua Professora Carolina Froes, 321 – Centro – Águas de Lindóia - SP e/ou enviados como resposta na mesma mensagem recebida, devidamente digitalizados.

3.5 Não sendo apresentados os documentos pela empresa que ofertou o menor valor ou caso está deixe de apresentar algum deles, será convocada a empresa que apresentou a proposta de segundo menor valor, e assim sucessivamente.

4. DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

- a) Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial, tratando-se de sociedade empresária;
- c) Documentos de eleição ou designação dos atuais administradores, tratando-se de sociedade empresária;
- d) Ato constitutivo devidamente registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas tratando-se de sociedade não empresária, acompanhado de prova da diretoria em exercício;
- e) Decreto de autorização, tratando-se de sociedade estrangeira no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento, expedidos por órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- f) Comprovante de Inscrição do Microempreendedor Individual – MEI

1.1. Os documentos acima deverão ser apresentados com todas as suas alterações, excluindo-se os casos de documentos expressamente consolidados.



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

4.1. – HABILITAÇÃO FISCAL E TRABALHISTA (art. 68 da Lei 14.133/2021)

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ)
- b) Certidão Conjunta Negativa de Débitos ou Positiva com efeito de Negativa, relativa a Tributos Federais (inclusive às contribuições sociais) e à Dívida Ativa da União;
- c) Certidão de regularidade de débito com a Fazenda Estadual;
 - c.1) Obs. **não se aplica no caso de contratação de serviço;**
- d) Certidão de regularidade de débito com a Fazenda Municipal, da sede ou do domicílio do licitante, relativa aos tributos mobiliários e incidentes sobre o objeto desta licitação;
- e) Certidão de regularidade de débito para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e
- f) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT ou Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeito de Negativa.

4.2. HABILITAÇÃO TÉCNICA (art. 67 da Lei 14.133/2021)

a) **Comprovação de aptidão** para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação. A comprovação se dará mediante a apresentação de **ATESTADO(S)** fornecidos por pessoas de direito público ou privado, no qual se indique que a empresa já prestou, satisfatoriamente, serviços iguais ou semelhantes ao objeto desta licitação, independentemente da quantidade.

a1) O(s) atestado(s) deverá(ão) estar necessariamente em nome do licitante.

4.3 – Para a habilitação das licitantes poderão ser aceitas certidões negativas ou certidões positivas com efeito de negativa, nos termos da legislação vigente.

4.4 – As certidões deverão estar com seu prazo de validade em vigor. Se não constar prazo de validade, será considerado o prazo de validade de 180 (cento e oitenta) dias, a partir da data de sua expedição.

4.5 – Não serão aceitos, como habilitação dos licitantes, protocolos de pedido de certidões. No caso de impossibilidade de emissão das certidões por inatividade do órgão emitente ou em caso fortuito ou força maior, serão aceitos os respectivos protocolos cuja validade estará suspensa até a comprovação de regularidade, cessados os motivos que levaram a não apresentação das certidões.



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

5. DA CONTRATAÇÃO

5.1 Após apresentação das propostas será lavrado **Mapa de Apuração e/ou Ata e Julgamento** em relação as empresas e valores apresentados, sendo o processo, após este ato, encaminhado a Procuradoria Jurídica para análise da contratação e após a autoridade competente para autorização da contratação.

6. DOS PRAZOS, DAS CONDIÇÕES E DO LOCAL DE EXECUÇÃO DO OBJETO DA DISPENSA

6.1 O objeto desta Dispensa deverá ser executado no prazo e local determinado no Termo de Referência.

6.2 A execução do objeto deverá ser feita conforme mencionado no Termo de Referência, correndo por conta da contratada todas as despesas de embalagem, seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes desta execução.

6.3 O prazo de validade, quando constante da especificação do objeto, será contado a partir da data constante na Nota Fiscal.

7. DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO OBJETO

7.1 Por ocasião da execução, a Contratada deverá, no canhoto da Nota Fiscal, colher o nome, cargo, assinatura e o número do Registro Geral (RG) do servidor da Contratante responsável pelo recebimento do objeto.

7.2 Constatada alguma irregularidade no objeto, a Contratante poderá:

a) se disser respeito à especificação, rejeitá-lo no todo ou em parte (conforme o caso), determinando sua substituição ou rescindindo a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

a.1) Na hipótese de substituição, a Contratada deverá fazê-la em conformidade com a indicação da Administração, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contados da notificação por escrito, mantendo o preço inicialmente contratado.

b) se disser respeito à diferença de quantidade ou partes, determinar sua complementação ou rescindir a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis.



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

b.1) na hipótese de complementação, a Contratada deverá fazê-la em conformidade com a indicação da Administração, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contados da notificação por escrito, mantendo o preço inicialmente contratado.

8. DA FORMA DE PAGAMENTO

8.1 O pagamento será realizado no prazo de **até 30 (trinta) dias**, salvo se houver determinação distinta no Termo de Referência.

8.2 Na hipótese de existir nota de retificação e/ou nota suplementar, cópia dela deverá acompanhar a Nota Fiscal.

8.3 Caso ocorra a necessidade de providências complementares por parte da Contratada, a fluência do prazo de pagamento será interrompida, reiniciando-se a contagem a partir da data em que forem cumpridas.

9. DAS SANÇÕES PARA O CASO DE INADIMPLEMENTO

9.1 São aplicáveis as sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021 e demais normas pertinentes.

9.2 Se a Contratada descumprir qualquer das cláusulas deste Aviso ficará sujeita às penalidades previstas na Lei Federal nº 14.13/2021.

10. DAS MULTAS

10.1 Multa de 10% (dez por cento) por inexecução parcial da contratação.

10.2 Multa de 20% (vinte por cento) por inexecução total da contratação.

10.3 Os atrasos por problemas técnicos que perdurarem por mais de 10 (dez) dias serão considerados inexecução parcial para efeitos das aplicações das penalidades.

10.4 Os atrasos superiores a 30 (trinta) dias serão considerados inexecução total para efeitos das aplicações cabíveis.

10.5 As penalidades aplicadas serão independentes sendo que a aplicação de uma não exclui a das outras, quando cabíveis.

10.6 As multas não quitadas, após o contraditório terá seu valor inscrito em dívida ativa, sujeitando a devedora a processo executivo.



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

11 – DO RECURSO ADMINISTRATIVO

11.1 Tendo em vista tratar-se de contratação realizada por meio de dispensa de licitação, não há previsão legal para a concessão de prazo recursal. No entanto, visando garantir os princípios do contraditório e da ampla defesa, a Administração Municipal poderá, por liberalidade, analisar eventuais manifestações que forem apresentadas no prazo máximo de **3 (três) dias úteis** contados da divulgação do resultado da seleção. Ressalta-se, contudo, que tais manifestações não terão efeito suspensivo, considerando-se a natureza da contratação por dispensa de licitação e o interesse público envolvido na celeridade do procedimento.

11. Caso a decisão proferida no julgamento do(s) recurso(s) eventualmente interposto(s) implique a necessidade de revisão de atos já consumados, estes poderão ser anulados, com a devida motivação, e o presente processo será retomado a partir da fase determinada na decisão, em conformidade com os princípios da legalidade, autotutela administrativa e do devido processo legal.

12. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1 As normas disciplinadoras desta contratação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre as licitantes, desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.

12.2 As partes se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

12.3. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da dispensa de licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei n.º 14.133, de 2021;

12.4 Não poderá participar também da Dispensas de Licitação, quem tenha qualquer fato impeditivo.



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

12.5 Integram o presente Aviso:

Anexo I – Termo de Referência

Anexo II – Modelo Padrão de Proposta Comercial

Anexo III – Minuta Contratual

12.6 Para dirimir quaisquer questões decorrentes desta contratação e não resolvidas na esfera administrativa, será competente o Foro da Comarca de Águas de Lindoia/SP.

Águas de Lindoia, 13 de maio de 2026

Geraldo Mantovani Filho
Prefeito Municipal



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA – DESCRIÇÃO DO OBJETO

1. OBJETO: Contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação e suporte de plataforma omnichannel institucional, integrada à sistema web de gestão centralizada da saúde municipal e demais secretarias, com recursos de inteligência artificial e automação de processos, destinada a substituir controles manuais e otimizar o atendimento da Prefeitura da Estância Turística de Águas de Lindóia/SP, pelo período de 12 meses, por meio de Dispensa de Licitação, com base no Art. 75. Inc. II, da Lei 14.133/21.

1.1 O escopo integrado deve incluir:

- 1.1.1** Implantação e licenciamento da plataforma omnichannel;
- 1.1.2** Desenvolvimento e implantação do sistema web de gestão centralizada de saúde municipal (pacientes, exames, transporte, notificações, dashboard gerencial e API pública);
- 1.1.3** Ingestão inicial de documentos oficiais para composição da base RAG;
- 1.1.4** Integração com o sistema de gestão municipal;
- 1.1.5** Integração com APIs de gestão de exames, pacientes e transporte;
- 1.1.6** Operação assistida, suporte técnico e capacitação de usuários;
- 1.1.7** API REST autenticada para automações externas (n8n, agentes, sistemas);
- 1.1.8** Dashboard gerencial unificado com indicadores de saúde e operacionais.

2. QUANTITATIVOS E COMPOSIÇÃO DO ITEM

ITEM	QTD	UNID	DESCRIÇÃO
01	12	MÊS	Plataforma Omnichannel institucional para o número oficial da Prefeitura, integrada à Sistema de Gestão de Saúde e aos sistemas das demais Secretarias, com Inteligência Artificial avançada, Motor de Automação de Processos Complexos, base documental RAG, API REST (dos sistemas de gestão em funcionamento no município), Módulos especializados para Saúde (consultas, exames, transporte sanitário) e Fazenda (serviços fiscais), atendimento digital multicanal unificado (WhatsApp, WebChat, E-mail, SMS e demais canais) e, adicionalmente, operação distribuída por unidades de saúde, cada uma com seu próprio número, agente de IA dedicado, ambiente omnichannel segmentado e automação integrada ao Sistema de Gestão de Saúde; Dashboards gerenciais em tempo real, Ingestão e atualização contínua de documentação oficial, Operação assistida e Suporte técnico em dias úteis em horário comercial (das 08 às 17 horas).



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

3. CONTEXTUALIZAÇÃO E IDENTIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1 Trata-se de uma plataforma moderna de atendimento omnichannel que funciona como orquestrador central, conectada à API oficial do WhatsApp Business, integrada nativamente a um sistema web de gestão centralizada de saúde. A solução combina:

- 3.1.1** Inteligência Artificial avançada com interpretação de linguagem natural, capaz de compreender demandas complexas e manter contexto conversacional;
- 3.1.2** Motor de automação multietapas que executa fluxos institucionais complexos, condicionais e paralelos, acionados por eventos (webhooks) do sistema de saúde e chamadas APIs a servidores externos;
- 3.1.3** API REST autenticada que permite consulta de dados de pacientes, exames, transportes e disparo de notificações de forma segura e auditada;
- 3.1.4** Base de conhecimento RAG que oferece respostas assertivas baseadas em documentos oficiais da Prefeitura;
- 3.1.5** Integração bidirecional com o sistema de gestão municipal em funcionamento, sincronizando pacientes, exames e status de agendamentos;
- 3.1.6** Dashboard gerencial com indicadores em tempo real de saúde (exames, confirmações, absenteísmo) e operacionais (tempo de resposta, satisfação);
- 3.1.7** Suporte a múltiplos canais (WhatsApp, WebChat, E-mail, SMS, Facebook Messenger, Instagram, Telegram) em interface unificada;
- 3.1.8** Trilha de auditoria completa com logs imutáveis de todas as operações, consultas e alterações.

3.2 A plataforma funciona como centro nervoso digital da prefeitura, centralizando comunicação, automação e inteligência em único ponto, permitindo que sistemas de backend (gestão municipal) se comuniquem automaticamente com cidadãos através de IA contextualizada e fluxos inteligentes.

4. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

4.1 A solução proposta tem como finalidade estabelecer uma camada digital única de relacionamento entre o cidadão e toda a estrutura da Prefeitura (gabinete, secretarias finalísticas e unidades de saúde), garantindo atendimento ágil, padronizado, contínuo (24x7) e altamente rastreável, em múltiplos canais integrados em uma mesma plataforma omnichannel.

4.2 Por meio de agentes de Inteligência Artificial avançados, motor de automação de processos complexos e integração em tempo real com sistemas institucionais — em especial o Sistema de Gestão de Saúde, o sistema fazendário e demais bases corporativas



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

— torna-se possível realizar triagem inteligente das demandas, qualificar a urgência, coletar e validar dados essenciais, executar fluxos automatizados de consultas, exames, transporte sanitário e serviços fiscais, além de fornecer respostas baseadas em documentos oficiais e registros atualizados.

- 4.3** O sistema assegura rastreabilidade completa de todas as interações, com protocolos únicos, histórico unificado por cidadão e trilhas de auditoria detalhadas, permitindo transferência automatizada e contextualizada para os servidores competentes sempre que necessário. Dessa forma, reduz-se o tempo de resposta, eliminam-se filas presenciais desnecessárias, reaproveitam-se vagas de saúde com eficiência, padronizam-se as informações prestadas à população e eleva-se significativamente a taxa de resolução das demandas sem expansão da estrutura física.
- 4.4** Como resultados esperados, destacam-se o aumento consistente da satisfação do cidadão com os serviços públicos, a otimização do uso de recursos humanos e financeiros, a melhoria dos indicadores assistenciais e fiscais, e o fortalecimento da governança digital do Município, com decisões cada vez mais baseadas em dados e indicadores operacionais em tempo real.
- 4.5** Contexto Crítico de Saúde - Na Secretaria de Saúde, registra-se elevado índice de absenteísmo em consultas, exames e procedimentos:

- Desperdício de vagas clínicas (não preenchidas por falta de confirmação);
- Filas de espera ineficientes (pacientes aguardam resultados sem informação);
- Sobrecarga administrativa (gerência manual de agendamentos e notificações);
- Insatisfação do cidadão (falta de comunicação proativa);
- Controles manuais por planilhas (desconectados, inseguros, sem rastreabilidade).

A solução integrada proporcionará:

- Confirmação automatizada de agendamentos via múltiplos canais (WhatsApp, SMS);
- Lembretes estruturados em 4 (quatro) etapas, acionados automaticamente quando agendamento é criado na base de dados do sistema de gestão municipal;
- Reaproveitamento automático de vagas canceladas, com redistribuição inteligente;
- Gestão integrada de transportes com confirmação, histórico e relatórios operacionais;
- Comunicação proativa quando resultado de exame fica pronto (disparo automático via API);



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

- Prontuário único consolidado no sistema de gestão, com histórico de comunicações;
- Redução drástica de faltas e consequente otimização de recursos clínicos.

4.6 Contexto de Integração Técnica - Atualmente, existem sistemas desconectados na prefeitura:

- Sistema de gestão municipal (gestão de pacientes primária);
- Planilhas compartilhadas (agendamentos de transporte e gestão de exames - busca física, sem rastreabilidade, risco de perda);
- WhatsApp pessoal (notificações informais);
- E-mails desorganizados (comunicação sem protocolo);
- Sem auditoria, sem indicadores, sem visão unificada.
- Ausência de sistema web centralizado para profissionais acessarem resultados remotamente.

A plataforma omnichannel integrada ao sistema de gestão de saúde criará ecossistema digital coeso onde:

- Dados fluem automaticamente entre Sistema de Gestão → Plataforma Omnichannel → Cidadão;
- IA interpreta respostas do cidadão e atualiza sistemas backend sem intervenção manual;
- Motor de automação executa processos complexos (lembretes 4 etapas, transportes, confirmações) sem código manual;
- API permite que automações externas (n8n, agentes, sistemas futuros) se integrem de forma segura;
- Dashboard oferece visão unificada de operações e permite decisões baseadas em dados.

4.7 Contexto de Fazenda - Na Secretaria da Fazenda, ausência de canais digitais gera:

- Dificuldade na comunicação com contribuintes;
- Demanda por atendimento presencial desnecessária;



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

- Desconexão entre sistemas fiscais e comunicação.

A solução viabilizará:

- Autoatendimento completo via WhatsApp com IA: consulta de débitos em tempo real (IPTU), integrada à base fiscal municipal;
- Geração imediata de guias de pagamento no WhatsApp com código de barras ou Pix copia e cola (chave pronta para pagamento instantâneo);
- Emissão digital de certidões (negativas ou positivas com efeitos de negativas) através de fluxos automatizados;
- Orientações inteligentes sobre prazos, benefícios fiscais, programas de parcelamento e procedimentos;
- Protocolo unificado com histórico completo de interações;
- Integração direta com sistema fiscal para consultas e atualizações em tempo real.

4.8 Eficiência Administrativa Geral - A plataforma centraliza múltiplas funções:

- Triagem inteligente de demandas por urgência (IA classifica automaticamente);
- Redução de carga manual (respostas automatizadas para 60-80% das demandas);
- Rastreabilidade completa (auditoria de todas as operações);
- Indicadores em tempo real (TMR, CSAT, taxa de automação, redução de absenteísmo);
- Melhoria contínua baseada em dados e análise de tendências.

5. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

5.1 A contratação observará o Art. 75, Inc. II da Lei Federal nº 14.133/2021.

6. REQUISITOS TÉCNICOS E ESPECIFICAÇÕES DA SOLUÇÃO

6.1 Plataforma de Comunicação Omnichannel Institucional

6.1.1 A solução deverá disponibilizar plataforma de comunicação omnichannel institucional, operando como hub central para o número oficial da Prefeitura e para números dedicados das Secretarias e unidades de saúde, garantindo atendimento unificado ao cidadão em múltiplos canais digitais, com visão única por cidadão e por demanda.



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

6.1.2 A plataforma deverá suportar, no mínimo, os seguintes canais de comunicação, de forma nativa ou por meio de integrações oficiais, todos gerenciados em ambiente único de atendimento:

- a) WhatsApp Business API, com integração oficial via empresa credenciada como Meta Tech Provider e outras compatíveis;
- b) WebChat institucional, por meio de widget embarcável em sites e portais;
- c) E-mail;
- d) SMS;
- e) Facebook Messenger;
- f) Instagram Direct;
- g) Telegram;
- h) Canal de voz (atendimento telefônico integrado ou acoplado via API);
- i) Canais digitais personalizados por meio de API (aplicativos móveis, portais, sistemas de terceiros).

6.1.3 A solução deverá permitir que todos os canais sejam operados a partir de interface web única, acessível por navegadores modernos, sem necessidade de instalação de aplicativos adicionais no posto de trabalho do servidor, observando requisitos de responsividade, usabilidade e acessibilidade compatíveis com o uso intensivo em ambiente institucional.

6.1.4 A plataforma deverá possuir arquitetura modular, escalável e orientada a serviços, permitindo:

- a) Adição de novos canais sem interrupção da operação;
- b) Balanceamento de carga entre múltiplas instâncias;
- c) Execução de atualizações com janelas de indisponibilidade mínimas;
- d) Consumo e exposição de APIs REST de forma nativa para integração com sistemas de gestão municipal (saúde, fiscal e outros).

6.1.5 A solução deverá manter histórico unificado por cidadão, consolidando todas as interações realizadas em diferentes canais, com:

- a) Protocolo único e permanente por atendimento;
- b) Registro de data, hora, canal, agente humano ou agente de IA;



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

- c) Registro de anexos, documentos e arquivos trocados;
- d) Capacidade de busca avançada por dados do cidadão, conteúdo, etiquetas, período, canal, unidade ou secretaria.

6.1.6 Deverá ser possível operar, de forma simultânea:

- a) Um número institucional oficial da Prefeitura, destinado ao atendimento geral e triagem de demandas para até 12 (doze) Secretarias;
- b) Números exclusivos para a Secretaria de Saúde, incluindo número geral da Secretaria e números específicos por unidade de saúde, cada qual com seu próprio contexto, fluxos, equipes e indicadores.

6.1.7 Capacidade de Escala:

- a) A plataforma deverá suportar mínimo de 10.000 (dez mil) interações/mês em ambiente de produção estável, considerando população municipal de aproximadamente 20.000 (vinte mil) habitantes.
- b) Dimensionamento para picos de 500 (quinhentas) mensagens simultâneas (1,5% da população ativa no mesmo momento).
- c) Escalabilidade automática para até 10.000 interações/mês durante vigência contratual, sem intervenção manual ou custos adicionais.

6.2 Inteligência Artificial Conversacional e Triagem Automatizada

6.2.1 A solução deverá dispor de módulo de Inteligência Artificial conversacional avançada, com capacidade de:

- a) Interpretar linguagem natural em português brasileiro, incluindo regionalismos, abreviações, erros ortográficos e linguagem informal;
- b) Manter contexto conversacional ao longo da interação, entendendo referências a mensagens anteriores;
- c) Identificar intenção, entidade, sentimento e criticidade da mensagem;
- d) Diferenciar domínios funcionais (Saúde, Fazenda, demandas gerais) e direcionar a lógica adequada a cada domínio.

6.2.2 A IA deverá apresentar comportamento humanizado, incluindo, no mínimo:

- a) Cumprimento nominal do cidadão, sempre que os dados estiverem disponíveis;



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

- b)** Utilização de linguagem clara, simples e cidadã, evitando jargões técnicos;
- c)** Capacidade de processar múltiplos formatos de entrada:
 - Texto (linguagem natural, abreviações, regionalismos);
 - Áudio (speech-to-text automático);
 - Imagem (OCR para documentos, comprovantes, receitas);
 - PDF (extração inteligente de texto e dados estruturados); respondendo sempre em formato texto otimizado para WhatsApp.
- d)** Manutenção de linearidade lógica, evitando contradições em relação a informações já prestadas;
- e)** Ajuste de tom e abordagem de acordo com o tipo de demanda (orientação, reclamação, informação sensível de saúde)
- f)** Memória de contexto persistente: capacidade de lembrar informações fornecidas pelo cidadão ao longo de toda a conversa (nome, endereço, histórico de atendimentos e interações, observados os princípios da necessidade e minimização da LGPD, preferências de canal), referenciando dados anteriores sem necessidade de repetição e mantendo coerência em interações longas ou fracionadas no tempo.

6.2.3 A triagem automatizada deverá permitir:

- a)** Coleta de dados essenciais de identificação e qualificação da demanda;
- b)** Classificação automática por tipo de assunto, secretaria responsável e unidade, quando aplicável;
- c)** Qualificação de urgência, com encaminhamento imediato para fluxos de prioridade ou equipes especializadas em saúde quando configurado;
- d)** Encaminhamento para atendimento humano quando a IA identificar limiar de incerteza, palavras-chave críticas ou solicitação explícita do cidadão.

6.2.4 A solução deverá implementar mecanismo de RAG (Retrieval Augmented Generation), de forma que a IA:

- a)** Consulte base de conhecimento composta por documentos oficiais da Prefeitura (leis, decretos, portarias, protocolos, manuais e comunicados) antes de responder;



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

- b) Reduza o risco de respostas imprecisas ou não fundamentadas;
- c) Possa referenciar, quando aplicável, a fonte normativa utilizada para compor a resposta;
- d) Permita atualização contínua da base de documentos, sem necessidade de reconfiguração da lógica de atendimento.

6.2.5 Fica expressamente vedada a utilização de soluções de IA que dependam exclusivamente de fluxos rígidos do tipo “digite 1 para...”, respostas totalmente pré-gravadas sem contextualização ou que não apresentem capacidade efetiva de compreender linguagem natural e integrar-se aos sistemas de negócio da Prefeitura.

6.2.6 Modos de Atendimento

6.2.6.1 A solução deverá suportar, de forma integrada, atendimento:

- a) totalmente automatizado por agentes de Inteligência Artificial;
- b) totalmente humano, realizado por servidores municipais;
- c) híbrido, com atuação conjunta entre IA e agentes humanos.

6.2.6.2 A transição entre atendimento automatizado e humano deverá ocorrer de forma transparente ao cidadão, sem perda de contexto, sem reinício de conversa e com preservação integral do histórico de interações e dados coletados, fornecendo ao atendente humano um resumo estruturado e inteligente da conversa prévia, contendo: principais pontos discutidos, dados essenciais coletados, intenções identificadas pela IA, decisões pendentes e próximos passos sugeridos, de modo a facilitar a compreensão imediata da situação e permitir continuidade fluida do atendimento.

6.3 Automação de Processos e Integrações

6.3.1 A solução deverá contemplar motor de automação de processos complexos, integrado de forma nativa à plataforma omnichannel e ao Sistema de Gestão de Saúde, permitindo a execução de fluxos multietapas, condicionais e paralelos, acionados por eventos (webhooks) dos sistemas internos ou por interações dos cidadãos.

6.3.2 O motor de automação deverá permitir, no mínimo:



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

- a) Ramificações condicionais baseadas em dados do cidadão, respostas fornecidas e informações obtidas via API;
- b) Execução sequencial ou paralela de ações (por exemplo, envio simultâneo de notificação por WhatsApp e registro em sistema interno);
- c) Utilização de temporizadores e agendamentos (por exemplo, lembretes em T-7, T-3, T-1 dia e T-1 hora antes de consultas e exames);
- d) Persistência de estado dos fluxos, permitindo retomada após falhas ou interrupções;
- e) Tratamento de exceções com rotas de contingência (por exemplo, troca de canal em caso de falha de entrega);
- f) Loops controlados, com limitação de tentativas e intervalos configuráveis; Chamadas a APIs externas (sistemas de saúde, fiscal e outros);
- g) Recebimento de eventos externos por meio de webhooks.

6.3.3 A automação deverá cobrir, no mínimo, os seguintes processos da área de Saúde:

- a) Lembretes automatizados de consultas e exames em múltiplas etapas, com capacidade de registrar confirmações, cancelamentos e pedidos de reagendamento;
- b) Reaproveitamento automático de vagas liberadas, com atualização em tempo real no sistema de gestão;
- c) Disparo de notificações quando resultados de exames forem disponibilizados;
- d) Gestão de transporte sanitário, incluindo confirmação de presença, registro de histórico de viagens e indicadores de comparecimento.

6.3.4 Na área da Fazenda, o motor de automação deverá permitir a implementação de fluxos para:

- a) Autoatendimento em consultas de débitos e tributos;
- b) Envio de segundas vias de guias quando tecnicamente possível e autorizado;
- c) Notificações sobre vencimentos, oportunidades de regularização e orientações fiscais;
- d) Encaminhamento automatizado para atendimento humano em casos de maior complexidade.

6.3.5 Integração entre Automação e Inteligência Artificial



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

6.3.5.1 O motor de automação deverá operar de forma integrada aos agentes de Inteligência Artificial, permitindo que estes:

- a) definam dinamicamente o próximo passo de cada fluxo, com base no contexto da conversa;
- b) interpretem respostas livres dos cidadãos e convertam-nas em decisões de negócio;
- c) validem informações fornecidas (dados pessoais, códigos, documentos) antes de prosseguir para etapas seguintes;
- d) solicitem dados adicionais sempre que necessário para conclusão segura do fluxo;
- e) decidam, conforme regras parametrizáveis, quando encerrar automaticamente o fluxo ou transferir o atendimento para agente humano.

6.3.5.2 Não será admitida automação baseada exclusivamente em fluxos rígidos ou menus estáticos, devendo a solução permitir tomada de decisão contextual e adaptativa, resultante da combinação entre IA e motor de automação.

6.4 Painel Administrativo, Perfis e Gestão de Operação:

6.4.1 A solução deverá disponibilizar painel administrativo web seguro, com autenticação individual por usuário, destinado à gestão operacional e gerencial da plataforma, incluindo:

- a) Configuração de canais, caixas de entrada, horários de atendimento e mensagens padrão;
- b) Cadastro, edição e exclusão de usuários;
- c) Atribuição de perfis e permissões;
- d) Visualização em tempo real de filas de atendimento, status de agentes e indicadores operacionais.

6.4.2 Deverão existir, no mínimo, os seguintes perfis de acesso:

- a) Administrador geral da plataforma;
- b) Gestores por Secretaria e/ou unidade;
- c) Supervisores de atendimento;



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

- d) Atendentes;
- e) Analistas de dados;
- f) Perfil de auditoria (acesso a logs e trilhas de auditoria, sem permissão de edição).

6.4.3 O controle de acesso deverá ser granular, permitindo restringir ou conceder permissões por:

- a) Secretaria ou unidade;
- b) Caixa de entrada ou canal;
- c) Tipo de dado (saúde, fiscal, geral);
- d) Funcionalidade (atendimento, configuração, relatórios, automação).

6.4.4 Toda a operação deverá ser registrada em trilhas de auditoria, com logs imutáveis contendo, no mínimo, identificação do usuário, data, hora, ação executada, objeto da ação e, quando aplicável, valores anteriores e novos.

6.5 Orquestração e Encaminhamento de Demanda

6.5.1 A solução deverá dispor de mecanismo de orquestração de demandas, responsável por:

- a) Classificar automaticamente as solicitações recebidas por tipo de assunto, secretaria competente e prioridade;
- b) Encaminhar conversas para filas específicas de equipes ou unidades;
- c) Aplicar regras de distribuição (round-robin, menor carga, filas dedicadas) configuráveis pelo gestor.

6.5.2 O sistema deverá permitir:

- a) Inclusão de notas internas pelos atendentes;
- b) Aplicação de etiquetas (tags) configuráveis;
- c) Reatribuição manual de conversas entre agentes e equipes;
- d) Fixação de conversas prioritárias para acompanhamento;
- e) Bloqueio da atuação da IA em conversas específicas, garantindo atendimento exclusivamente humano quando determinado pela Administração.



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

6.5.3 Em todos os casos de transferência entre IA e atendimento humano, o sistema deverá preservar o contexto integral da conversa, dados coletados, histórico de ações automatizadas e documentos anexados, de forma a evitar repetição de informações pelo cidadão.

6.6 Dashboards e Relatórios Operacionais e Assistenciais

6.6.1 A plataforma deverá disponibilizar dashboards em tempo real e relatórios consolidados, com filtros avançados, permitindo acompanhar, no mínimo:

- a) Volume total de atendimentos por período, canal, secretaria, unidade e equipe;
- b) Percentual de atendimentos automatizados versus humanos;
- c) Tempo de primeira resposta (percentil P90);
- d) Tempo médio de resposta;
- e) Tempo médio de resolução;
- f) Cumprimento e violação de SLAs;
- g) Índice de satisfação do cidadão (CSAT);
- h) Conversas abertas, pendentes e não atendidas.

6.6.2 Para a área da saúde, deverão ser disponibilizados, no mínimo, indicadores específicos de:

- a) Exames por período, unidade e tipo;
- b) Exames pendentes versus concluídos;
- c) Tempo médio entre realização do exame e disponibilização do resultado;
- d) Taxa de confirmação de consultas e exames;
- e) Taxa de cancelamentos e respectivos motivos;
- f) Taxa de absenteísmo, com comparação entre períodos pré e pós-implantação da solução;
- g) Agendamentos de transporte, confirmações, comparecimentos e cancelamentos;
- h) Volume e taxa de sucesso de notificações (entregues, lidas, falhas).



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

6.6.3 Os relatórios deverão ser exportáveis em formatos abertos (CSV, XLSX, PDF, JSON) e passíveis de agendamento automático, para envio periódico a gestores, controladoria ou outros órgãos de controle indicados pela Administração.

6.7 Sistema Web de Gestão Centralizada de Saúde Municipal

6.7.1 Desenvolvimento de plataforma web responsiva para substituir controles manuais por planilhas Excel, contemplando:

- a) Gestão centralizada de pacientes (sincronização com sistema de gestão);
- b) Controle e armazenamento digital de exames (status: solicitado → disponível → entregue);
- c) Upload seguro de laudos e resultados;
- d) Módulo de transporte sanitário (agendamentos, confirmações, indicadores);
- e) API REST pública autenticada para consumo por IA, automações e sistemas externos;
- f) Dashboard com indicadores assistenciais (absenteísmo, tempo de entrega, notificações).

6.7.2 O sistema web atuará como backend central, alimentando automaticamente a plataforma omnichannel com dados de pacientes, exames e transportes, eliminando buscas físicas e controles manuais.

6.8 Arquitetura Unificada da Plataforma

6.8.1 Todos os módulos e componentes da solução deverão operar de forma unificada, compartilhando dados, contexto e histórico em tempo real, sendo vedada a utilização de sistemas fragmentados, desconectados ou que exijam múltiplas interfaces independentes para o atendimento ao cidadão.

7. FUNCIONALIDADES POR SECRETARIA

7.1 Secretaria de Saúde

7.1.1 Integração bidirecional e em tempo real com o sistema municipal de agendamentos, exames e transporte sanitário definido pela Prefeitura, mediante APIs oficialmente disponibilizadas, garantindo sincronização contínua de pacientes, procedimentos, horários, status e eventos assistenciais.

7.1.2 Confirmação, remarcação e cancelamento de consultas, exames e transportes sanitários diretamente pelo whatsapp, com validação de dados essenciais do paciente



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

(identificação, unidade de referência, procedimento, data e horário) e registro automático de todas as interações no protocolo eletrônico e no Sistema de Gestão de Saúde.

- 7.1.3** Execução de fluxos automatizados de lembretes multietapas, com envios em diferentes antecedências (por exemplo, 7 dias, 3 dias, 1 dia e 1 hora), incluindo: solicitação de confirmação, registro estruturado da resposta, liberação automática de vagas em caso de não confirmação ou cancelamento, e disparo de novas notificações para lista de espera, tudo com rastreabilidade completa.
- 7.1.4** Gestão integrada de transporte sanitário, com registro de agendamentos vinculados a consultas e exames, disparo de notificações específicas de transporte (local de saída, horário, regras de comparecimento), coleta de confirmações e atualização automática nos sistemas internos, permitindo acompanhamento gerencial de comparecimento, ocupação de veículos e eficiência logística.
- 7.1.5** Envio seguro de notificações relacionadas a resultados de exames e outros documentos de saúde, com mecanismos de validação de identidade, trilha de auditoria de acessos e registros de entrega/visualização, em conformidade com a LGPD e normas de sigilo em saúde.
- 7.1.6** Operação distribuída por unidade de saúde, cada qual com número próprio, agente de IA especializado, ambiente omnichannel segmentado e dashboards específicos, assegurando, ao mesmo tempo, visão consolidada no nível da Secretaria e segregação lógica de dados entre postos e serviços.
- 7.1.7** Todos os envios automatizados (notificações, confirmações, remarcações, orientações) relativos à área da Saúde deverão ser realizados exclusivamente por números oficiais da Saúde definidos pela Prefeitura, não sendo admitido o uso do número geral da Prefeitura para fluxos assistenciais específicos, de forma a garantir governança, rastreabilidade e separação clara de contextos.
- 7.1.8** Além do canal oficial da Prefeitura, haverá:
 - 7.1.8.1** um número exclusivo da Secretaria de Saúde, destinado a fluxos centralizados de agendamentos, confirmações de consultas, exames e transportes, bem como automação de notificações assistenciais; e
 - 7.1.8.2** um número próprio para cada unidade de saúde, cada qual operando em ambiente omnichannel segmentado, com agente de IA dedicado, regras específicas de atendimento e automação integrada ao Sistema de Gestão de Saúde, garantindo organização, rastreabilidade e segregação lógica entre unidades, sem impacto nos demais fluxos de atendimento municipais.

7.2 Secretaria da Fazenda



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

- 7.2.1** Disponibilização de autoatendimento fiscal inteligente via canais digitais (WhatsApp, WebChat, etc.), permitindo ao contribuinte consultar débitos de IPTU e outros tributos, obter orientações sobre procedimentos, prazos e formas de pagamento e acessar informações padronizadas, com linguagem clara e alinhada à legislação municipal.
- 7.2.2** Integração com o sistema fiscal adotado pela Prefeitura, por meio de APIs credenciadas, permitindo consulta segura e em tempo real de débitos vinculados a CPF/CNPJ, imóveis ou inscrições, com retorno de valores atualizados (principal, juros, multas e encargos) e, quando autorizado, geração de segundas vias e linhas digitáveis para pagamento ou Pix copia e cola.
- 7.2.3** Possibilidade de emissão automatizada de certidões negativas e outras certidões fiscais diretamente a partir da interação digital, observados os requisitos legais e técnicos, com registro de protocolos, prazos de validade e histórico de emissões vinculados ao cadastro do contribuinte.
- 7.2.4** Capacidade técnica para implantação de fluxos automatizados de comunicação proativa (lembretes de vencimentos, notificações sobre programas de regularização, avisos de oportunidades de negociação e alertas sobre inconsistências cadastrais), com registro detalhado de disparos, entregas, respostas e eventuais ações subsequentes, sendo a execução e eventuais custos de envio de responsabilidade exclusiva da Prefeitura Municipal.
- 7.2.5** Protocolo unificado e histórico completo de interações fiscais por contribuinte, centralizados na plataforma omnichannel, com possibilidade de encaminhamento para atendimento humano qualificado sempre que a demanda exceder o escopo do autoatendimento ou houver necessidade de análise individualizada, mantendo-se todo o contexto previamente coletado.
- 7.3** Funcionalidades Aplicáveis às Demais Secretarias com Atendimento ao Público
- 7.3.1** Para as demais Secretarias Municipais que realizem atendimento direto ao cidadão, a plataforma deverá permitir a parametrização de fluxos digitais específicos, observadas as características de cada unidade administrativa, contemplando, no mínimo:
- a) Atendimento automatizado via múltiplos canais (WhatsApp oficial, site institucional, aplicativo e demais canais integrados);
 - b) Fornecimento de informações institucionais, orientações sobre serviços, prazos, documentos necessários e localização de unidades;
 - c) Triagem inicial automatizada, com direcionamento ao setor competente;
 - d) Abertura e acompanhamento de solicitações, protocolos ou requerimentos digitais, quando aplicável;



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

- e) Envio de notificações, lembretes ou comunicados institucionais aos usuários;
- f) Integração com sistemas internos ou bases de dados municipais, quando tecnicamente viável;
- g) Disponibilização de relatórios e dashboards gerenciais para acompanhamento de demandas, volume de atendimentos e indicadores de desempenho.

7.3.2 A parametrização dos fluxos de atendimento de cada Secretaria será realizada durante a fase de implantação e operação assistida, observando-se a natureza dos serviços prestados e as necessidades administrativas específicas.

8. OPERAÇÃO, SUPORTE E NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

8.1 Rotinas de atualização e gestão de mudanças

8.1.1 A solução deverá contemplar rotinas de atualização remota a serem realizadas preferencialmente em contraturno (janela de baixo uso), de forma planejada, controlada e registrada, assegurando a continuidade da operação e a plena disponibilidade da ferramenta para servidores e munícipes.

8.1.2 Todos os processos de atualização da plataforma, de seus módulos específicos, componentes de IA, integrações e motor de automação serão de responsabilidade integral da Contratada, sendo vedada qualquer transferência dessa obrigação à Administração Municipal ou a seus servidores.

8.1.3 A solução deverá estar totalmente atualizada e operacional no início de cada jornada diária de uso, cabendo à Contratada adotar procedimentos de rollback, quando necessários, para garantir a estabilidade do serviço.

8.2 Suporte técnico multicanal e operação assistida

8.2.1 A Contratada deverá disponibilizar suporte técnico remoto multicanal, abrangendo, no mínimo, telefone, e-mail e WhatsApp, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h00, garantindo atendimento tempestivo a incidentes, problemas e dúvidas operacionais.

8.2.2 Deverá ser prevista, ainda, operação assistida no início da utilização da solução e em fases de grandes mudanças (ativação de novos módulos, integrações críticas, ampliação de escopo), com acompanhamento próximo das equipes da Prefeitura para ajustes finos de fluxos, parametrizações e modelos de IA.



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

8.3 Comunicação de manutenção e transparência operacional

- 8.3.1** Sempre que houver manutenção corretiva, evolutiva ou atualização relevante da solução, a Contratada deverá emitir boletim informativo formal, contendo descrição da intervenção, data, horário, impacto esperado, eventuais janelas de indisponibilidade e versão/patch aplicado.
- 8.3.2** Os boletins deverão ser comunicados previamente à Administração, sempre que tecnicamente possível, e arquivados em repositório próprio para fins de auditoria, histórico de versões, rastreabilidade de mudanças e atendimento a órgãos de controle.

8.4 Disponibilidade, desempenho e continuidade

- 8.4.1** A manutenção da solução em pleno funcionamento é de responsabilidade exclusiva da Contratada, que deverá assegurar disponibilidade mínima de 95,8% (noventa e cinco vírgula oito por cento) do tempo em base mensal, desconsiderados apenas eventos de caso fortuito ou força maior devidamente comprovados.
- 8.4.2** A solução deverá operar em regime 24x7, suportando picos de demanda sem degradação relevante de desempenho, devendo a Contratada adotar mecanismos de alta disponibilidade, balanceamento de carga, monitoramento proativo e recuperação automática em caso de falhas, sendo o suporte técnico humano disponibilizado em dias úteis em horário comercial (das 08 às 17 horas), com canal de abertura de chamados ininterrupto.
- 8.4.3** As metas de tempo de primeira resposta, tempo médio de resposta, tempo médio de resolução e demais indicadores de SLA serão parametrizáveis por caixa de entrada, serviço e secretaria, devendo a plataforma realizar monitoramento automático, geração de alertas preventivos de violação e registro de ocorrências para fins de auditoria e gestão da qualidade do atendimento.

9. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E LGPD

9.1 Operação em nuvem e requisitos de infraestrutura

- 9.1.1** A solução deverá ser hospedada em infraestrutura de nuvem computacional de classe empresarial, com alta disponibilidade e redundância geográfica, em datacenters com certificações de segurança da informação tais como ISO 27001 e SOC 2 (ou equivalentes).
- 9.1.2** Deverão ser adotados mecanismos de segurança em múltiplas camadas (firewalls, segmentação de rede, criptografia em trânsito e em repouso, controle de acesso rígido, monitoramento de eventos de segurança), bem como rotinas de backup automatizado,



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

testes periódicos de restauração e plano de continuidade/recuperação de desastres compatível com a criticidade do serviço prestado ao Município.

9.2 Requisitos Do Usuário

- 9.2.1** Dispositivo com acesso à internet, independentemente do sistema operacional, com boa conexão via internet.
- 9.2.2** Navegador atualizado (Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox ou equivalente) para utilização do painel administrativo.

9.3 Requisitos Do Servidor

- 9.3.1** A solução deverá atender aos seguintes requisitos de infraestrutura e segurança:
- 9.3.2** Certificado de Segurança Digital (SSL/TLS) para todas as requisições realizadas entre cliente e servidor, assegurando comunicação criptografada via protocolo HTTPS.
- 9.3.3** Banco de Dados relacional (SQL) para armazenamento estruturado das informações transacionais e operacionais do sistema.
- 9.3.4** Rotinas automáticas de backup diário de toda a base de dados, com retenção mínima de 30 (trinta) dias, possibilitando restauração em caso de falhas.
- 9.3.5** Armazenamento em infraestrutura em nuvem com certificações equivalentes (ISO 27001, SOC 2 ou similar) (Microsoft Azure ou outras semelhantes), garantindo alta disponibilidade, redundância geográfica e conformidade com padrões internacionais de segurança da informação (ISO 27001, SOC 2).

9.4 Segurança, LGPD e privacidade

- 9.4.1** Papéis LGPD: Controlador = Prefeitura; Operador = Contratada. DPO indicado.
- 9.4.2** Hospedagem: Nuvem com certificações equivalentes (ISO 27001, SOC 2 ou similar) (Microsoft Azure ou outras semelhantes) com arquitetura de rede e serviços gerenciados alinhados a boas práticas de segurança.
- 9.4.3** Criptografia: em trânsito (TLS atual).
- 9.4.4** Política de Acesso: senhas fortes, bloqueio por tentativas.
- 9.4.5** Controle de Acesso: baseado em papéis, com segregação por secretaria e por conjunto de dados.
- 9.4.6** Minimização de Dados: coleta mínima necessária; retenção definida por tipo de informação.
- 9.4.7** Uso de Dados: proibido utilizar dados municipais para treinar modelos de IA.
- 9.4.8** Gestão de Incidentes: detecção, análise, comunicação formal em prazo acordado, mitigação e lições aprendidas.
- 9.4.9** Testes de Segurança: avaliações técnicas e testes periódicos.
- 9.4.10** Logs de Auditoria: registro e rastreabilidade completa de acessos, alterações e consultas, com retenção mínima.



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

- 9.4.11 Gestão de Consentimento: quando aplicável, mecanismos claros de coleta e registro.
- 9.4.12 Direitos do Titular: processo formal para atender solicitações de acesso, retificação, exclusão ou portabilidade dentro do prazo legal.
- 9.4.13 Contratos: cláusulas específicas sobre obrigações de controlador, operador e eventuais suboperadores.
- 9.4.14 Suboperadores: uso apenas com autorização expressa da Prefeitura e mesmos padrões de segurança.
- 9.4.15 Continuidade e Recuperação: plano de backup criptografado, continuidade de negócios (BCP) e recuperação de desastres (DRP).
- 9.4.16 RIPD: elaboração de Relatório de Impacto à Proteção de Dados quando necessário.
- 9.4.17 Treinamento: programa contínuo de capacitação e conscientização para equipe da contratada e usuários.
- 9.4.18 Segurança Física/Ambiental: garantias do datacenter de nuvem com certificações equivalentes (ISO 27001, SOC 2 ou similar) (Microsoft Azure ou outras semelhantes) (ISO 27001, SOC 2, etc.).
- 9.4.19 Auditorias e Conformidade: auditorias periódicas independentes e relatórios de conformidade de segurança e privacidade.

10. HABILITAÇÃO TÉCNICA

- 10.1.1 Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação. A comprovação se dará mediante a apresentação de ATESTADO(S) fornecidos por pessoas de direito público ou privado, no qual se indique que a empresa já prestou, satisfatoriamente, serviços iguais ou semelhantes à este objeto, independentemente da quantidade.

11. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

- 11.1 Prazo de implantação: até **30 (trinta) dias corridos**, contados a partir do recebimento, pela contratada, de todas as credenciais, acessos e autorizações necessárias aos sistemas utilizados pela Prefeitura.
- 11.2 Entregáveis mínimos por fase:
 - 11.2.1 Levantamento inicial
 - 11.2.1.1 Coleta de informações junto às Secretarias, mapeamento dos fluxos de atendimento e ingestão inicial da base documental para composição do RAG.



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

11.2.2 Ativação dos canais e integrações

11.2.2.1 Configuração dos números oficiais, operacionalização da base RAG, testes de protocolos, ativação de agentes sequenciais e classificação de urgência, além de integrações com sistemas municipais.

11.2.3 Capacitação

11.2.3.1 Treinamento dos servidores municipais e simulações de atendimento em ambiente real.

11.2.4 Operação assistida

11.2.4.1 Atendimento supervisionado com suporte ativo, ajustes nos fluxos e avaliação conjunta com servidores e cidadãos.

11.2.5 Operação plena

11.2.5.1 Início da operação regular, monitoramento de indicadores (TMR, CSAT, taxa de automação), emissão de relatórios periódicos e suporte contínuo conforme contrato.

11.3 Acompanhamento da Execução

11.3.1 A empresa deverá realizar o treinamento dos sistemas em no mínimo 2 grupos (dois) de servidores com até 10 (dez funcionários) da Prefeitura que serão indicados pelo Departamento responsável.

12. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

12.1 Pagamento mensal, condicionado à comprovação da prestação do serviço no período e ao aceite pela fiscalização contratual.

13. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

13.1 Compete à Contratante, no âmbito da execução do presente ajuste:

- a)** Designar pontos focais e responsáveis por Secretaria ou assunto, bem como disponibilizar documentos oficiais e conteúdos institucionais necessários ao correto funcionamento da solução (RAG – Retrieval Augmented Generation).
- b)** Homologar fluxos, protocolos de atendimento e mensagens institucionais, validando previamente a padronização das comunicações que serão prestadas.
- c)** Assegurar, quando aplicável, a infraestrutura local mínima necessária ao funcionamento da solução (ex.: rede de dados, acesso a sistemas internos e credenciais de integração).
- d)** Verificar periodicamente a funcionalidade, acessibilidade e usabilidade da solução, comunicando formalmente à Contratadas eventuais inconsistências.



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

- e) Elaborar relatórios de acompanhamento e abrangência, visando ao monitoramento contínuo da efetividade do serviço.
- f) Promover a publicidade institucional do serviço junto aos cidadãos, garantindo a ampla divulgação dos canais disponíveis de atendimento.
- g) Definir e acompanhar metas quantitativas e qualitativas de ocorrências atendidas, permitindo avaliação objetiva dos resultados.
- h) Efetuar os pagamentos devidos à Contratada, de acordo com as condições estabelecidas e mediante aceite formal da Administração.

13.2 Compete à Contratada, no âmbito da execução do presente ajuste:

- a) Implantar, configurar e disponibilizar a solução contratada em plena operação, assegurando o correto funcionamento desde a entrada em vigor do contrato.
- b) Operar e manter a solução, garantindo a continuidade do serviço.
- c) Assegurar a segurança da informação, com utilização de protocolos criptográficos atualizados, trilhas de auditoria e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018).
- d) Realizar atualizações corretivas, evolutivas e preventivas da plataforma.
- e) Disponibilizar suporte técnico remoto e tempestivo, por meio de telefone, e-mail e WhatsApp, em conformidade com os prazos de resposta estabelecidos contratualmente.
- f) Realizar, sem custos adicionais, o treinamento dos responsáveis designados pela Contratante, de forma presencial ou remota, abrangendo todas as funcionalidades da solução.
- g) Manter as integrações previstas com sistemas internos ou externos da Administração Municipal, mediante credenciais e APIs oficialmente fornecidas.



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

ANEXO II – MODELO PADRONIZADO DE PROPOSTA

NOME:

END.:

CNPJ/CPF:

FONE :

CONTATO:

DATA :

OBS.: SOLICITAMOS QUE V.S.^a, POSSA RESPONDER ESTA COTAÇÃO O MAIS BREVE POSSÍVEL, PELO e-mail cotacao2@aguasdelindoiia.sp.gov.br ; licitacao3@aguasdelindoiia.sp.gov.br

COTAÇÃO DE PREÇOS

OBJETO: Contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação e suporte de plataforma omnichannel institucional, integrada à sistema web de gestão centralizada da saúde municipal e demais secretarias, com recursos de inteligência artificial e automação de processos, destinada a substituir controles manuais e otimizar o atendimento da Prefeitura da Estância Turística de Águas de Lindóia/SP, pelo período de 12 meses

MENOR PREÇO GLOBAL

Item	Qtd.	Unit.	Especificações do Produto	Valor Unit.	Valor Total
01	12	Unid	Contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação e suporte de plataforma omnichannel institucional, integrada à sistema web de gestão centralizada da saúde municipal e demais secretarias, com recursos de inteligência artificial e automação de processos, destinada a substituir controles manuais e otimizar o atendimento da Prefeitura da Estância Turística de Águas de Lindóia/SP, pelo período de 12 meses		

PAGAMENTO: VIA NOTA DE EMPENHO EM ATÉ 30 DIAS

VALIDADE DA PROPOSTA: _____, não inferior a 60 dias.



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

ANEXO III – MINUTA CONTRATUAL

TERMO DE CONTRATO DE FORNECIMENTO, QUE FAZEM ENTRE SI A PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUAS DE LINDÓIA E A EMPRESA XXXXXXXXXXXX

A **PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUAS DE LINDÓIA**, com sede na Rua Professora Carolina Froes, nº 321, Centro, CEP 13.940-025, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 46.439.683/0001-89, neste ato representada pelo Exmo. Prefeito Municipal **GERALDO MANTOVANI FILHO**, brasileiro, portador da cédula de identidade RG n.º 7.462.720-XSSP/SP e CPF n.º 346.757.876-49 do outro lado, a empresa **XXXXXXXXXX**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº **XXXXXXXXXX**, com sede à **XXXXXXXXXX**, na cidade de **XXXXXXXXXX**, neste ato representada por **XXXXX**, portador da carteira de identidade nº _____, CPF nº _____, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem firmar o presente contrato, originado do **PROCESSO nº XX/XXXX - DISPENSA nº XX/XXXX**, regido pela **Lei nº 14.133/21** e alterações posteriores, mediante as cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

CLÁUSULA PRIMEIRA- DO OBJETO

1 – Constitui objeto do presente instrumento a **Contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação e suporte de plataforma omnichannel institucional, integrada à sistema web de gestão centralizada da saúde municipal e demais secretarias, com recursos de inteligência artificial e automação de processos, destinada a substituir controles manuais e otimizar o atendimento da Prefeitura da Estância Turística de Águas de Lindóia/SP, pelo período de 12 meses, com base no Art. 75. Inc. II, da Lei 14.133/21**, conforme especificações constantes no processo administrativo.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO VALOR E DOTAÇÃO

2.1 - O valor total do Contrato é de **R\$ XXXXXXXXXXXX**

2.3. As despesas decorrentes onerarão a seguinte dotação orçamentária, do **exercício de 2026:**

XXXX



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

3.1 – Os pagamentos serão feitos **em até 30 (trinta) dias**, diretamente em conta bancária fornecida pela contratada, **após o recebimento da Nota Fiscal com o relatório dos serviços prestados.**

3.2 – Para habilitar-se convenientemente a qualquer pagamento, a Contratada deverá apresentar o comprovante de pagamento de todas as suas obrigações tributárias e encargos trabalhistas e sociais.

3.3 – Se cabível, a Contratante reterá os valores correspondentes à quitação da Seguridade Social (I.N.S.S.), referente à execução do objeto do presente Contrato, de acordo com a legislação específica.

3.4- Se cabível, a Contratante reterá os valores correspondentes à tributos relacionados à execução do objeto.

3.5 – Será considerado atraso no pagamento, se decorridos 02 (dois) meses do prazo constante no item **3.1**, não houve adimplemento pela Administração, o que acarretará juros de 0,5% ao mês, multa de 10% sobre o valor da nota fiscal, bem como atualização monetária através do I.P.C.A.

3.6 – Não será aplicado o disposto no item **3.5** em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à contratada o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação.

CLÁUSULA QUARTA - DA RECOMPOSIÇÃO E REAJUSTE DE PREÇOS

4.1 – O reajuste de preços poderá ocorrer a cada período de **12 (doze) meses**, considerando como data base para tanto, a data da proposta de preços encaminhada pela contratada, utilizando como parâmetro o índice IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, desde que não haja outro índice específico.

4.2 – O presente ajuste poderá ser alterado, com as devidas justificativas, para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no contrato.

CLÁUSULA QUINTA - DOS PRAZOS E DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 – O serviço deverá ser prestado seguindo as determinações constantes neste instrumento, no Termo de Referência e na proposta ofertada pela contratada, **sendo o prazo de vigência de 12 (doze) meses**, a contar da data de emissão deste termo.



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

5.1.1 - O prazo de vigência será prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, por tratar-se de natureza de fornecimento e/ou serviço contínuo.

5.2 – Caso a empresa não cumpra os prazos e condições estipulados nesse instrumento, no Termo de Referência e na sua proposta, a mesma ficará sujeita as sanções do **art. 156 da Lei Federal nº 14.133/21** e alterações posteriores.

5.3 – O objeto deverá ser executado em conformidade com o solicitado e com as normas vigentes e caso apresentar problema e/ou defeito, será rejeitado, obrigando-se a prestadora dos serviços a substituí-lo no prazo indicado, sem prejuízo para o Município de Águas de Lindóia.

5.4 – Apurada, em qualquer tempo, divergência entre as especificações pré-fixadas e a execução, serão aplicadas à CONTRATADA as sanções previstas neste contrato e na legislação vigente.

5.5 – Quaisquer danos ou prejuízos ocasionados ao patrimônio da Administração por empregados ou prepostos da licitante vencedora, serão de exclusiva responsabilidade desta última.

CLÁUSULA SEXTA - DA FISCALIZAÇÃO E DO RECEBIMENTO DO OBJETO

6.1- A Fiscalização da execução do presente Contrato ficará a cargo das **Secretarias de Saúde e Fazenda**, que deverá ter amplo acesso aos serviços e aos documentos que lhe digam respeito, mantendo o número de fiscais que julgar necessário.

6.2- A Contratante descontará do correspondente pagamento o valor de qualquer serviço considerado em desacordo com o previsto nas Especificações Técnicas.

6.3- A fiscalização dos serviços pela Contratante não exonera nem diminui a completa responsabilidade da Contratada, por qualquer inobservância ou omissão às cláusulas contratuais.

6.4 - O objeto do presente contrato será recebido provisoriamente, para verificar se está de acordo com o exigido, em caso negativo, a contratada deverá efetuar as devidas correções imediatamente.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES

7.1 – São Obrigações da Contratada:

7.1.1 - Executar os serviços especificados no objeto deste instrumento, devendo imediatamente tomar providências para execução dos serviços;

7.1.2 – Cumprir com rigor todo o estabelecido no Contrato, seguindo as determinações e/ou esclarecimentos emanadas pelas **Secretarias de Saúde e Fazenda**;

7.1.3 - Responder civil e administrativamente, por todos os danos, perdas e prejuízos que por dolo ou culpa no cumprimento do Contrato venha diretamente ou indiretamente provocar ou causar por si ou por seus empregados à Contratante, a terceiros, bem como ao Patrimônio Público;



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

7.1.4 - Arcar com todos os encargos e obrigações de natureza trabalhista, acidentária, tributária, administrativa e civil decorrentes da execução dos serviços objeto deste, bem como, o Município de Águas de Lindóia se isenta de qualquer vínculo empregatício; e,

7.1.5 - Manter durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigida;

7.2 – São obrigações da Contratante:

7.2.1 - Prestar à Contratada todos os esclarecimentos necessários à execução dos serviços;

7.2.2 - Promover o pagamento na época oportuna conforme avençado no presente instrumento; e,

7.2.3 - Fiscalizar a execução do objeto.

CLÁUSULA OITAVA - DAS INFRAÇÕES E EXTINÇÃO DO CONTRATO

8.1 – Quaisquer dos motivos constantes no artigo **art. 155 da Lei Federal nº 14.133/21**, podem ensejar a extinção do contrato, devendo observar o disposto nos artigos 137, 138 e 139 do mesmo diploma legal.

CLÁUSULA NONA - DA CLÁUSULA PENAL

9.1- Sem prejuízo das sanções previstas no art. 156 da Lei Federal nº 14.133/21, a Contratada ficará sujeita às seguintes penalidades, garantida a prévia defesa:

9.1.1- Advertência

9.1.2- **Multa** de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato em caso de inadimplência total ou parcial do Contrato;

9.1.3- **Suspensão do direito de licitar** e de contratar com o Município pelo prazo de até 03 (três) anos, dependendo da natureza e gravidade da falta, consideradas as circunstâncias e interesse da própria municipalidade; e,

9.1.4- **Declaração de inidoneidade** para licitar e contratar com o Município em função da natureza e gravidade da falta cometida ou em caso de reincidência.

9.2- As multas previstas nesta Cláusula não têm caráter compensatório, porém, moratório, e consequentemente o pagamento delas não exime a Contratada da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha acarretar à Contratante.

9.3- As penalidades acima mencionadas não excluem quaisquer outras previstas em Lei, nem o direito que assiste o Município de ressarcir-se das perdas e danos que vier a sofrer.



Município de Águas de Lindóia
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Compras e Licitações

9.4- Os valores básicos das multas, notificadas pela Contratante, serão descontados através de documentos emitidos pela municipalidade.

9.5- Enquanto a Contratada não cumprir as condições contratuais estabelecidas, a Contratante reterá seus pagamentos e garantias contratuais.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

10.1- O presente contrato reger-se-á pela Lei Federal nº 14.133/21 com suas alterações posteriores.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO FORO

11.1- Elegem as partes, para dirimir questões oriundas do presente instrumento, não resolvidas administrativamente, o foro da Cidade e Comarca de Águas de Lindóia, Estado de São Paulo, com exceção de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

11.2 - Estando as partes, assim justas e contratadas, assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, com único efeito.

Águas de Lindóia, ____ de _____ de 2026.

XXXXXXXXXX

XXXXXXXXXX