

TERMO DE REFERÊNCIA - TR

1. DO OBJETO

O presente Termo de Referência tem como objeto a contratação de serviços especializados para a disponibilização de solução tecnológica integrada de atendimento e colaboração, abrangendo:

- **Interações via múltiplos canais digitais**, como WhatsApp, webchat, e-mail, voz, vídeo e redes sociais. A solução de atendimento multicanal deve ter suporte a chatbots avançados, dotados de inteligência artificial generativa e processamento de linguagem natural (PLN).
- **Automação de atendimento** utilizando IA, com processamento de linguagem natural (PLN) para entender e responder às demandas do público de forma eficiente.
- **Categorização e priorização de atendimentos**, garantindo que as interações sejam tratadas de acordo com sua criticidade e relevância, reduzindo retrabalhos e tempos de espera.
- **Disponibilização de relatórios e dashboards gerenciais**, conforme previsto no contrato firmado com o SERPRO, possibilitando o acompanhamento das interações e desempenho dos serviços prestados. A parametrização de fluxos e as análises detalhadas de desempenho e satisfação serão realizadas com base nas funcionalidades disponibilizadas pela plataforma contratada, podendo ser ajustadas conforme necessidades pactuadas entre as partes no plano de implantação.
- **Construção e gerenciamento de chatbots personalizados**, para criação e gerenciamento de chatbots customizados, com capacidade de configuração inteligente dos fluxos de atendimento e gestão do conhecimento. Além disso, deve possuir integração com motores de inteligência artificial reconhecidos no mercado.
- **Integração com sistemas corporativos existentes**, através do fornecimento de API oficial do WhatsApp Business.

1.1. QUANTITATIVO

ITEM	UNIDADE DE MEDIDA	QTD MENSAL	QTD TOTAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
Contratação do serviço DIALOGA – atendimento multicanal	Unidade	26	624	R\$224,46	R\$5.835,96	R\$140.063,04 (24 meses)
Contratação do SerproBots – franquia de até 5.000 conversas	Unidade	1	24	R\$1.677,00	R\$1.677,00	R\$40.248,00 (24 meses)
Tokens de processamento de IA GPT-35-TURBO-16K para uso em chatbot	Milheiro de token	5000	120.000	R\$0,055	R\$275,00	R\$6.600,00 (24 meses)
Contratação do Serpro WhatsApp Business	Unidade	1	24	R\$894,93	R\$894,93	R\$21.478,32 (24 meses)
Conversa de Serviço(iniciada pelo usuário)	Conversa	2000	48.000	R\$0,320	R\$640,00	R\$15.360,00 (24 meses)
Conversa de Utilidade(iniciada pela instituição)	Conversa	2000	48.000	R\$0,350	R\$700,00	R\$16.800,00 (24 meses)
Serviço de instalação do WhatsApp Business	Unidade	1	1	R\$1.413,04	-	R\$1.413,04 (parcela única)
Serviço de consultoria DIALOGA - Orientação de Implementação	Unidade	1	1	R\$5.681,60	-	R\$5.681,60 (parcela única)
Serviço de consultoria DIALOGA - Início rápido de operações	Unidade	1	1	R\$5.681,60	-	R\$5.681,60 (parcela única)

Total	R\$ 10.022,89	R\$ 253.325,60
-------	---------------	----------------

Primeira parcela: R\$22.799,13

Demais parcelas: R\$10.022,89

Valor total primeiro ano: R\$133.050,92

Valor total segundo ano: R\$120.274,68

Valor total: R\$253.325,60

O prazo de vigência do futuro contrato é de 26 (vinte e seis) meses e o prazo de execução do contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de assinatura do instrumento contratual, podendo ambos serem prorrogados a critério do PARANACIDADE e com observância às disposições legais.

1.2. VALOR MÁXIMO

O valor máximo para a contratação do objeto deste termo de referência é de R\$253.325,60.

1.3. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

A presente contratação será realizada por dispensa de licitação, com fundamento no Artigo 92, inciso IX, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos do PARANACIDADE (RILC), que permite a contratação direta de serviços prestados por órgãos ou entidades da Administração Pública criadas para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado.

O Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) foi identificado como o único fornecedor público capaz de atender integralmente às necessidades do PARANACIDADE, conforme estudo técnico realizado, uma vez que:

- Possui a capacidade técnica, jurídica e operacional necessária para a prestação dos serviços descritos neste Termo de Referência;
- É responsável pelo desenvolvimento e manutenção de uma API para uso governamental que utiliza a API oficial do WhatsApp Business, garantindo integração direta e segura com os sistemas corporativos do PARANACIDADE;
- Oferece a solução DIALOGA, já utilizada por diversas instituições públicas, assegurando aderência às melhores práticas do setor público.

Dessa forma, a contratação do SERPRO atende aos requisitos do Regulamento Interno de Licitações e Contratos do PARANACIDADE, garantindo eficiência, economicidade e conformidade legal no processo de aquisição da solução.

Tratando-se de contratação na modalidade de Dispensa de Licitação, não será observado o tratamento diferenciado previsto na Lei Complementar nº 123/2006.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A contratação se justifica pela necessidade de aprimorar os processos de atendimento e colaboração no âmbito do PARANACIDADE, promovendo maior eficiência, modernização e acessibilidade. O uso de soluções tecnológicas avançadas, como inteligência artificial e atendimento multicanal, garantirá que as demandas sejam tratadas com agilidade, precisão e segurança, proporcionando um serviço padronizado e escalável.

O aprimoramento das plataformas de atendimento é essencial para a otimização de recursos, permitindo a redução de custos operacionais e a melhoria da experiência dos usuários finais. Dessa forma, a adoção de chatbots com Inteligência Artificial (IA) e Processamento de Linguagem Natural (PLN) viabiliza a automação de interações e o monitoramento contínuo da qualidade do atendimento.

Além disso, a integração dos sistemas corporativos internos do PARANACIDADE, que será realizada pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI) por meio da API oficial do WhatsApp Business, possibilitará a automação da comunicação interna e externa. Essa integração permitirá notificações automatizadas para os funcionários sobre o andamento de processos administrativos, melhorando a eficiência operacional e a gestão de informações.

Com base no estudo técnico realizado, verificou-se que o Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) é a única entidade pública com capacidade técnica, jurídica e operacional para atender integralmente às especificações descritas neste Termo de Referência. Entre os fatores que justificam a escolha do SERPRO, destacam-se:

- Desenvolvimento e manutenção da API oficial do WhatsApp Business, garantindo integração segura e otimizada com os sistemas do PARANACIDADE.
- Plataforma DIALOGA, já utilizada por diversas instituições públicas, oferecendo uma solução robusta, escalável e especializada para o setor governamental.
- Infraestrutura tecnológica avançada, com suporte a atendimento multicanal e chatbots baseados em IA, possibilitando interações eficientes e personalizadas.

- Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais normativas aplicáveis ao setor público, assegurando segurança da informação e proteção dos dados dos usuários.

Dessa forma, a contratação do SERPRO será realizada com fundamento no Artigo 92, inciso IX, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos do PARANACIDADE (RILC), que permite a aquisição de serviços prestados por órgãos ou entidades da Administração Pública criadas para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado.

Assim, recomenda-se a contratação direta do SERPRO, garantindo conformidade com as normativas internas e legais, além de assegurar transparência, economicidade e agilidade no processo de implementação da solução tecnológica.

3. DA DESCRIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços contratados deverão atender às seguintes especificações técnicas:

3.1. DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA

3.1.1 SERVIÇO DE ATENDIMENTO MULTICANAL - DIALOGA

Software disponibilizado ao setor público por meio de um modelo de Software como Serviço (SaaS), através da Nuvem de Governo do Serpro. Essa escolha garante que os dados estejam seguros e acessíveis, em conformidade com as políticas de privacidade e segurança exigidas pelo setor público.

A solução oferece:

- Atendimento multicanal (WebChat, WhatsApp, E-mail, Voz/Vídeo, e redes sociais)
- Categorização, priorização e roteamento de atendimentos entre os atendentes disponíveis
- Relatórios e análises de desempenho em tempo real para a gerência do atendimento
- Canais para colaboração interna entre as equipes de atendimento

Integrações da solução:

- Atendimento por videochamadas configurável através de plugins externos
- Pré-atendimento realizado por chatbots criados no SerproBots.
- Integração com canais externos: Zoom, Telegram e outros
- Extensível a customizações e integrações externas com sistemas do cliente

3.1.2 SERVIÇO DE CHATBOTS – SERPROBOTS:

Uma ferramenta para executar a estratégia de comunicação do governo à sociedade, reduzindo complexidade e facilitando a execução da estratégia de comunicação e operacionalização de serviços. A plataforma permite a construção, gestão e evolução de chatbots.

A solução oferece:

- Criação e gerenciamento de chatbots a partir de uma única interface
- Interface simplificada para configuração da inteligência e curadoria do conhecimento do chatbot
- Integração com motores de inteligência artificial, como o GPT da OpenAI e Watson Assistant da IBM
- Disponibilização do chatbot nos principais canais de atendimento do mercado, como o WhatsApp
- Implantação e hospedagem automatizada e simplificada do chatbot no Datacenter Serpro
- Monitoração do atendimento do chatbot através de Dashboard com estatísticas

3.1.3 SERVIÇO DE INTEGRAÇÃO COM O WHATSAPP BUSINESS:

Plataforma WhatsApp Business permite que médias e grandes empresas se comuniquem com os seus clientes em escala. No contexto de governo, ela permite que órgãos públicos ofereçam seus serviços aos cidadãos por meio do maior comunicador instantâneo do mercado brasileiro, o WhatsApp.

A Plataforma WhatsApp Business viabiliza uma comunicação assertiva com os cidadãos qualificados, com escalabilidade e abrangência dos serviços Serpro. De forma ampla, a plataforma permite o governo interagir com o cidadão a partir de interesses qualificados do cidadão. Ou seja, permite viabilizar a execução da estratégia de comunicação do órgão junto à sociedade por meio do maior comunicador instantâneo do mercado brasileiro, o WhatsApp Messenger.

A abrangência da comunicação envolve as possibilidades para montar base de conhecimento para chatbots, ofertar serviços de agendamentos, apresentação sobre a disponibilidade de serviços ou divulgação de novidades à sociedade, além da personalização de notificações sobre eventos. Já a interoperabilidade e adaptabilidade à diferentes tipos de necessidades de comunicação, situação enfatizada na IN40, são garantidas pela tecnologia do tipo API, onde será possível o envio e recepção de mensagens, integração de chatbots treinados para responder

dúvidas mais frequentes, tratar solicitações associadas à sistemas institucionais, enviar arquivos e notificar usuários.

Adotando as melhores práticas LGPD e respeitando a privacidade do cidadão, as conversas iniciadas pela instituição serão enviadas exclusivamente para os cidadãos que manifestaram expressamente o seu interesse em receber as mensagens daquele órgão, podendo o cidadão realizar o cancelamento dessas mensagens a qualquer momento.

3.2. GARANTIA DE CONTINUIDADE E SUPORTE

- Monitoramento contínuo e suporte técnico durante o período contratual;
- Soluções adaptativas e corretivas para manutenção da eficiência e estabilidade da solução.

3.3. INTEGRAÇÃO

- A tecnologia contratada deve possuir uma API para WhatsApp Business com documentação abrangente, permitindo conexão com sistemas externos.

3.4 GARANTIA:

A empresa contratada deverá envidar seus melhores esforços para garantir a qualidade dos serviços prestados, assegurando a entrega de uma solução tecnológica estável, confiável e aderente às funcionalidades previstas no contrato firmado com o SERPRO. Durante a vigência da contratação, espera-se que sejam observados os seguintes aspectos:

3.4.1 CORREÇÃO DE DEFEITOS:

Eventuais falhas ou erros identificados na solução deverão ser tratados pela contratada sem custos adicionais, conforme a classificação da criticidade e os fluxos de atendimento definidos entre as partes no plano de implantação.

3.4.2 ESTABILIDADE E DESEMPENHO:

A solução contratada deverá operar com desempenho adequado ao seu propósito e com estabilidade compatível com o volume de uso previsto, conforme parâmetros operacionais da plataforma disponibilizada pelo SERPRO.

3.4.3 AJUSTES E MELHORIAS:

Ajustes pontuais e adequações menores, que estejam diretamente relacionados às funcionalidades contratadas, poderão ser realizados pela contratada, sem ônus adicional, durante o período de suporte e conforme os limites estabelecidos contratualmente.

3.4.4 ATENDIMENTO ÁGIL:

O suporte técnico aos serviços contratados deverá ocorrer de forma diligente e proporcional à criticidade do incidente reportado. Para incidentes classificados como críticos, espera-se que o atendimento inicial seja realizado preferencialmente em até 4 (quatro) horas a partir da notificação, resguardadas as condições estabelecidas no contrato firmado com o SERPRO e conforme cronograma e plano de atendimento acordado entre as partes.

3.4.5 RELATÓRIOS DETALHADOS:

A contratada deverá disponibilizar relatórios sobre as ações corretivas implementadas, quando aplicável, contendo dados relevantes sobre a natureza do problema e as providências adotadas, respeitando os limites de informação oferecidos pela solução contratada.

Por fim, a contratada deverá adotar medidas preventivas, sempre que possível, e garantir a continuidade operacional do serviço prestado, zelando pela adequada manutenção da solução e atendimento às solicitações técnicas do contratante.

4. LOCAL PARA ATENDIMENTO TÉCNICO

Os serviços de suporte técnico serão realizados, prioritariamente, de forma remota, seguindo o regime de atendimento 8x5 (oito horas diárias, cinco dias por semana). A empresa contratada deverá obedecer rigorosamente aos procedimentos de acesso remoto e às normas de segurança estabelecidas pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI) do PARANACIDADE, assegurando a integridade dos sistemas e a proteção dos dados envolvidos durante as intervenções.

Além disso, o atendimento técnico poderá ser realizado de forma presencial, desde que a empresa contratada tenha disponibilidade e mediante acordo prévio com o PARANACIDADE. Nesses casos, as intervenções presenciais deverão seguir os mesmos padrões de segurança e controle estabelecidos para os atendimentos remotos.

5. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

5.1.1. EM DECORRÊNCIA DO CONTRATO, CABERÁ AO PARANACIDADE AS SEGUINTE OBRIGAÇÕES:

- a) Fornecer todos os documentos, prestar informações e esclarecimentos necessários, que venham a ser solicitados pela empresa contratada, para a total e completa execução contratual;
- b) Comunicar à empresa contratada toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do contrato;

- c) Proporcionar todas as facilidades ao bom andamento da execução contratual;
- d) Exigir o imediato afastamento de qualquer empregado da empresa contratada cuja atuação ou comportamento sejam prejudiciais, inconvenientes ou incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas;
- e) Notificar a contratada, por escrito, da ocorrência de eventuais inconformidades no curso da execução contratual, fixando prazo para a sua correção;
- f) Aplicar à contratada, mediante apuração em processo administrativo próprio, assegurando-se o contraditório e a ampla defesa, as penalidades contratuais e regulamentares cabíveis;
- g) Efetuar os pagamentos devidos à empresa contratada, na forma estabelecida neste termo de referência;
- h) Designar, em cláusula específica do contrato, profissional ou profissionais para a gestão e fiscalização do cumprimento do objeto contratual;
- i) Dar atendimento e resolver as questões relacionadas ao contrato;
- j) Fornecer, mediante solicitação escrita da contratada, informações outras, dirimir dúvidas e orientá-las nos casos omissos.

5.1.2. EM DECORRÊNCIA DO CONTRATO, CABERÁ À EMPRESA CONTRATADA AS SEGUINTE OBRIGAÇÕES:

- a) Indicar e nomear 1 (um) profissional de sua equipe como Supervisor, que será responsável pela direção e coordenação da execução contratual, representando a empresa contratada em suas relações com o PARANACIDADE, sendo que a substituição deste profissional somente poderá ocorrer por outro com experiência equivalente ou superior e, desde que devidamente aprovado pelo PARANACIDADE;
- b) Cumprir fielmente o contrato de maneira que a execução seja realizada com presteza, eficiência e sem interrupções, garantindo a qualidade dos serviços fornecidos, evitando atrasos que prejudiquem as necessidades e atividades do PARANACIDADE;
- c) Substituir imediatamente, sempre que exigido pelo PARANACIDADE, qualquer empregado cuja atuação ou comportamento sejam prejudiciais, inconvenientes ou incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas;
- d) Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- e) Responder civil e criminalmente, por todos os danos e prejuízos que, por dolo ou culpa, no cumprimento do contrato, venha direta ou indiretamente provocar por si, por seus prepostos ao PARANACIDADE ou a terceiros, sem que haja exclusão ou redução dessa responsabilidade em virtude da gestão e fiscalização promovida pelo PARANACIDADE;

- f) Responsabilizar-se integral e exclusivamente pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato; sendo que a inadimplência da empresa contratada não transfere para o PARANACIDADE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato;
- g) Responsabilizar-se por todas e quaisquer despesas referente a salários, horas extras, adicionais e demais encargos sociais e trabalhistas relativamente aos seus empregados, mão-de-obra, transportes, equipamentos, ferramentas, equipamentos de proteção individual, seguro de acidente de trabalho, taxas, tributos, incidências fiscais e contribuições de qualquer natureza ou espécie e quaisquer outros encargos necessários à perfeita execução contratual;
- h) Prestar todo e qualquer esclarecimento ou informação solicitada pelo PARANACIDADE, garantindo-lhe acesso a qualquer tempo aos documentos relativos à execução dos serviços;
- i) Atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na legislação vigente;
- j) Guardar sigilo e respeito à confidencialidade de quaisquer informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- k) Executar todos os serviços conforme especificados neste Termo de Referência;
- l) Cumprir todos os prazos de entrega, ativação dos serviços, garantias e assistência técnica, e ainda, cumprir fielmente as especificações técnicas;
- m) Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa pelo objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços prestados.

5.2. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.2.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

- a) Registro comercial e cédula de identidade, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor devidamente registrado, acompanhado de todas as alterações ou da consolidação respectiva, em se tratando de sociedades empresariais e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de ato formal de designação de diretoria em exercício;
- d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País;
- e) Ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- f) Cópia da cédula de identidade e CPF dos sócios;
- g) Procuração do representante da empresa, quando for o caso.

5.2.2. Qualificação técnica:

- a) Apresentar pelo menos 1 (um) atestado ou declaração de execução, em nome da empresa, emitido pelo contratante, pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove o desempenho de execução satisfatória de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto deste termo de referência.

5.2.3. Qualificação econômico-financeira:

- a) Certidão negativa de falência e recuperação judicial ou extrajudicial, ou de certidão que comprove plano de recuperação acolhido ou homologado judicialmente, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física.

5.2.4. Regularidade fiscal e trabalhista:

- a) Prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), no caso de empresa individual ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), no caso dos demais tipos societários;
- b) Prova de regularidade perante a Fazenda Nacional, mediante a apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (SRFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados; inclusive os créditos tributários relativos às contribuições sociais previstas nas alíneas "a", "b" e "c" do parágrafo único do artigo 11 da Lei Federal n.º 8.212/1991, às contribuições instituídas a título de substituição, e às contribuições devidas, por lei, a terceiros;
- c) Prova de regularidade perante a Fazenda Estadual relativa aos Tributos Estaduais, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débito ou Certidão Positiva com efeito de Negativa do domicílio ou sede do licitante, inclusive do Estado do Paraná para licitantes sediados em outro Estado da Federação, ou outra equivalente, na forma da lei;
- d) Prova de regularidade perante a Fazenda Municipal relativa aos Tributos Municipais da sede do licitante, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débito ou Certidão Positiva com efeito de Negativa ou documento equivalente do Município do domicílio ou sede do licitante, na forma da lei;
- e) Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, mediante apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, fornecido pela Caixa Econômica Federal – CEF;

- f) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa.

5.2.5. Demais requisitos:

- a) Declaração de microempresa ou empresa de pequeno porte, quando for o caso, acompanhada da respectiva certidão simplificada expedida pela Junta Comercial e o Demonstrativo de Resultado do Exercício (DRE), a que se refere a Resolução nº 1.418/2012 do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) ou outra norma que vier a substituir.

6. DA EXECUÇÃO

6.1. PARCELAMENTO DO OBJETO

O objeto da contratação não pode ser parcelado, pois a solução de atendimento proposta é integrada, possui alta complexidade e depende de uma interação contínua e interdependente entre seus componentes para o funcionamento pleno.

A fragmentação da contratação poderia comprometer a funcionalidade integrada da solução, gerar incompatibilidades técnicas entre os serviços, aumentar os custos operacionais e dificultar a gestão do contrato. Para atender plenamente às necessidades do ParanaCidade, é imprescindível que os serviços sejam contratados de forma unificada, garantindo que todas as partes da solução operem de forma sinérgica e eficiente.

Dessa forma, a contratação não deve ser dividida, assegurando a entrega de uma solução tecnológica coesa, eficiente e plenamente aderente aos objetivos institucionais.

6.2. SUSTENTABILIDADE

A empresa contratada, quando couber, deverá adotar os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na legislação vigente.

7. DA GESTÃO DO CONTRATO

7.1. CONTROLE DA EXECUÇÃO

A gestão do contrato a ser celebrado é de responsabilidade do Coordenador de Tecnologia e Informação do PARANACIDADE e a fiscalização de seu objeto será

exercida pelo Analista Maximiliano William Alves e o Analista Lucas Cyulik como substituto imediato.

O gestor do contrato atuará como gerente funcional do ajuste e terá a função de administrar o contrato desde a sua concepção até a finalização, observando ainda as atribuições constantes no artigo 10 do Decreto Estadual 10.086/2022, no artigo 50 do Anexo ao Regulamento de Licitações e Contratos do PARANACIDADE, bem como as disposições contidas na Instrução Normativa nº 002/2020 do PARANACIDADE.

O fiscal do contrato deverá acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução contratual e determinará o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados com base nos critérios previstos neste termo de referência, devendo, ainda, observar as atribuições previstas no artigo 11 e seguintes do Decreto Estadual 10.086/2022, no artigo 51 do Anexo ao Regulamento de Licitações e Contratos do PARANACIDADE, bem como as disposições contidas na Instrução Normativa nº 002/2020 do PARANACIDADE.

A contratada deverá aceitar os métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela gestão e fiscalização, quer sejam exercidos pelo PARANACIDADE ou pessoa por esta designada, obrigando-se a fornecer todos os dados, relação de pessoal, documentos, explicações, esclarecimentos e comunicações para o bom desempenho da execução contratual.

A contratada deverá atender as manifestações e/ou determinações da gestão e fiscalização, acatando as notificações expedidas, bem como, qualquer outra determinação com relação à execução contratual, sob pena de tipificação de inexecução contratual.

A gestão, a fiscalização e o controle efetuados pelo PARANACIDADE ou pessoa por ela designada, não reduz ou exime a contratada da responsabilidade exclusiva pela boa execução dos serviços, bem como não implica em corresponsabilidade do PARANACIDADE, seus empregados ou prepostos, perante terceiros.

7.2. FORMA DE PAGAMENTO

Pela execução dos serviços o PARANACIDADE pagará os valores devidos mensalmente conforme a tabela a seguir:

ITEM	UNIDADE DE MEDIDA	QTD MENSAL	QTD TOTAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
Contratação do serviço DIALOGA – atendimento multicanal	Unidade	26	624	R\$224,46	R\$5.835,96	R\$140.063,04 (24 meses)
Contratação do SerproBots – franquia de até 5.000 conversas	Unidade	1	24	R\$1.677,00	R\$1.677,00	R\$40.248,00 (24 meses)
Tokens de processamento de IA GPT-35-TURBO-16K para uso em chatbot	Milheiro de token	5000	120.000	R\$0,055	R\$275,00	R\$6.600,00 (24 meses)
Contratação do Serpro WhatsApp Business	Unidade	1	24	R\$894,93	R\$894,93	R\$21.478,32 (24 meses)
Conversa de Serviço(iniciada pelo usuário)	Conversa	2000	48.000	R\$0,320	R\$640,00	R\$15.360,00 (24 meses)
Conversa de Utilidade(iniciada pela instituição)	Conversa	2000	48.000	R\$0,350	R\$700,00	R\$16.800,00 (24 meses)
Serviço de instalação do WhatsApp Business	Unidade	1	1	R\$1.413,04	-	R\$1.413,04 (parcela única)
Serviço de consultoria DIALOGA - Orientação de Implementação	Unidade	1	1	R\$5.681,60	-	R\$5.681,60 (parcela única)
Serviço de consultoria DIALOGA - Início rápido de operações	Unidade	1	1	R\$5.681,60	-	R\$5.681,60 (parcela única)

Total	R\$ 10.022,89	R\$ 253.325,60
-------	---------------	----------------

Primeira parcela: R\$22.799,13

Demais parcelas: R\$10.022,89

Valor total primeiro ano: R\$133.050,92

Valor total segundo ano: R\$120.274,68

Valor total: R\$253.325,60

Os valores dos atendimentos serão pagos em até 10 (dez) dias úteis após a apresentação correta da fatura e documentos pertinentes, devidamente protocolados, desde que atendidas as condições para a sua liberação, juntamente com a entrega e avaliação dos serviços aceitos e certificados pela gestão e fiscalização devidamente instituída para esse fim.

No valor cobrado devem estar incluídas todas as despesas diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

A nota fiscal e fatura deverão ser emitidas pela contratada em nome do PARANACIDADE, CNPJ 01.450.804/0001-55, com a discriminação do objeto e dos serviços executados.

A contratada, por ocasião do faturamento, deverá obrigatoriamente comprovar o recolhimento dos tributos e encargos relativos aos serviços executados. Para tanto, o PARANACIDADE fará a verificação nos respectivos sítios eletrônicos dos seguintes documentos: certidão negativa de débitos tributários - CND da Fazenda Pública Municipal, Estadual e Federal, além de prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa e prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, mediante apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, fornecido pela Caixa Econômica Federal – CEF.

Verificada, a qualquer tempo, a irregularidade fiscal da contratada, o PARANACIDADE suspenderá, no primeiro caso, o pagamento pelo prazo máximo de 10 (dez) dias e, em ambos, notificará a contratada do descumprimento da lei para, no prazo de 5 (cinco) dias, efetuar a regularização dos débitos ou apresentar defesa, sob pena de rescisão unilateral do contrato, bem como aplicação de multa.

Os pagamentos serão efetuados através de depósito bancário na conta corrente indicada pela contratada, podendo ainda, serem realizados mediante fatura/boleto com código de barras.

Em caso de atraso de pagamento motivado exclusivamente pelo PARANACIDADE, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante a aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = (TX / 100) / 365$$
$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

I = Índice de atualização financeira

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual

EM = Encargos moratórios

N = Número de dias entre a data prevista para pagamento e a do efetivo pagamento

VP = Valor da parcela em atraso

É vedado à contratada transferir a terceiro os direitos ou créditos decorrentes do contrato.

O pagamento efetuado pelo PARANACIDADE não isenta a empresa contratada de suas obrigações.

7.3. FORMA DE COMUNICAÇÃO

A forma de comunicação incluirá reuniões presenciais ou remotas, e-mails, cartas, contatos telefônicos, mensagens de aplicativos e quaisquer outras formas.

7.4. PENALIDADES

7.4.1 Disposições Gerais

A aplicação de penalidades observará o disposto na Cláusula 20 do contrato firmado com o SERPRO, bem como os artigos 156 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, assegurado à contratada o direito ao contraditório, à ampla defesa e ao devido processo administrativo.

7.4.2 Tipos de Infrações e Penalidades

I – Advertência

Aplicável em casos de inexecução parcial não reiterada, conforme definição da Cláusula 20.3.1.1 do contrato.

II – Mora (Atraso na Entrega ou Execução)

Caracteriza-se pelo recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais. Nestes casos, aplica-se multa de 0,5% ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido, conforme Cláusula 20.3.2.2.

III – Inexecução Parcial

Corresponde ao recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência. Quando reiterada, enseja multa compensatória de 2% sobre o valor do item inadimplido, conforme Cláusula 20.3.3.1.

IV – Inexecução Total

Caracteriza-se pela não entrega de todas as parcelas dos serviços contratados, ensejando multa de 10% sobre o valor total do contrato, conforme Cláusula 20.3.3.2. Essa penalidade substitui as demais no mesmo período de referência, para o mesmo item.

7.4.3 Dosimetria das Penalidades

As sanções serão aplicadas de forma gradativa e proporcional à gravidade da infração e ao eventual dano causado, conforme previsão expressa da Cláusula 20.3 do contrato.

7.4.4 Procedimento de Apuração

Toda penalidade deverá ser formalmente motivada e precedida de notificação à contratada, que terá prazo para apresentação de defesa. O processo será conduzido em conformidade com os mecanismos de comunicação e acionamento previstos no contrato e seus anexos (especialmente “Descrição dos Serviços”).

7.4.5 Forma de Compensação das Multas

As penalidades de natureza pecuniária poderão ser compensadas preferencialmente por desconto na fatura do mês seguinte, nos termos da Cláusula 20.5 do contrato. Caso não haja saldo contratual, a diferença será cobrada administrativamente pelo SERPRO.

7.5. REAJUSTE

7.5.1 O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, ocorrerá após 12 (doze) meses contados da data de assinatura do contrato, conforme previsto na Cláusula 16 do instrumento contratual firmado com o SERPRO.

7.5.2 O índice de reajuste a ser aplicado será:

- o Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), publicado pelo IPEA, para os casos em que o contratante for integrante do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP ou a ele aderente;
- ou o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pelo IBGE, para os demais casos.

7.5.3 O reajuste será calculado com base na variação acumulada do índice aplicável nos últimos 12 (doze) meses completos, considerando como data-base o mês de assinatura do contrato. O cálculo seguirá a fórmula estabelecida na Cláusula 16.4 do contrato SERPRO.

7.5.4 O reajuste será realizado por simples apostilamento de ofício, nos termos do inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, sendo dispensada solicitação prévia pela contratada. O CLIENTE deverá encaminhar o apostilamento ao SERPRO no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos contados de sua assinatura.

7.5.5 Os efeitos do reajuste terão início no dia subsequente ao aniversário do contrato. Aplicações posteriores deverão observar o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre cada reajuste.

8. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Na contagem dos prazos, exclui-se o dia do início e inclui-se o dia do vencimento.

Só se iniciam e vencem os prazos em dia de expediente no PARANACIDADE.

O PARANACIDADE não se responsabiliza pelo conteúdo e autenticidade de cópias deste termo de referência obtidas por meio de terceiros

A empresa contratada deverá observar e cumprir todas as disposições contidas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei Federal nº 13.709/2018.

O PARANACIDADE e a empresa contratada declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas, a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992), a Lei nº 12.846/2013 e seus regulamentos, se comprometendo que para a execução do contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar

ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios indevidos de qualquer espécie, de modo fraudulento que constituam prática ilegal ou de corrupção, bem como de manipular ou fraudar o equilíbrio econômico financeiro do contrato, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto contratual, devendo garantir, ainda que seus prepostos, administradores e colaboradores ajam da mesma forma.

Curitiba, assinado e datado digitalmente.

Elaboração do Termo de Referência

Aníbal André Antunes Mendes
Coordenador de Tecnologia da Informação

Aprovação do Termo de Referência

Camila Mileke Scucato
Superintendente Executiva

Aníbal André Antunes Mendes
Coordenador de Tecnologia da Informação



ePROCOLO



Documento: **3.1TRDIALOGA.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Camila Mileke Scucato** em 05/05/2025 16:00.

Assinatura Avançada realizada por: **Anibal Andre Antunes Mendes (XXX.746.808-XX)** em 06/05/2025 07:22 Local: PRCID/CTI.

Inserido ao protocolo **23.612.575-0** por: **Maximiliano William Alves** em: 05/05/2025 15:27.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:
4bd9760aacfeb143f36b56f5e6fd886b.