



**Prefeitura de
SOROCABA**

**Serviço Autônomo
de Água e Esgoto**



CONTRATO Nº 26 /SLC/2026

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE SOROCABA E A CONSENSO SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, PARA CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA ON-LINE PARA ATENDIMENTO AUTOMÁTICO VIA WHATSAPP API OFICIAL, IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE APLICATIVO PARA O SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SOROCABA, COM LOGIN E SENHA PARA USUÁRIOS, COMPATÍVEL COM SMARTPHONES E COMPATÍVEL COM AS LOJAS DO GOOGLE PLAY E APPLE STORE, MÓDULO DE ATENDIMENTO PARA RECEBIMENTO E GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS ON-LINE RECEBIDOS ATRAVÉS DO SITE DO SAAE, MEDIANTE A LOGIN E SENHA DO USUÁRIO (AGÊNCIA VIRTUAL) NO MODELO DE TICKETS. PRESTAR TAMBÉM OS SERVIÇOS TÉCNICOS DE HOMOLOGAÇÃO, IMPLANTAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA, SUPORTE TÉCNICO E TREINAMENTO DAS FERRAMENTAS, CONFORME PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 1443/2025 - SAAE.....

O **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO** do município de Sorocaba, com sede à Avenida Comendador Camilo Júlio, 255 - Jardim Ibiti do Paço - Sorocaba/SP - CEP.: 18086-000, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 71.480.560.0001/39, neste ato representado pelo seu Diretor Geral, senhor **GLAUCO ENRICO BERNARDES FOGAÇA**, portador da Cédula de Identidade RG nº [REDACTED] e CPF nº [REDACTED], doravante denominado simplesmente **SAAE**, e a **CONSENSO SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA**, com sede à Rua Domingos José Martins, nº 75 - Sala 603 - Bairro do Recife, na cidade de Recife/PE - CEP.: 50.030-200, inscrita no CNPJ-MF sob o nº 19.216.165/0001-23, representada neste ato, pelo seu Sócio Diretor, senhor **NEWTON MORAIS E SILVA**, portador da Cédula de Identidade RG nº [REDACTED] SSP/PE e CPF nº [REDACTED], doravante designada **CONTRATADA**, tendo em vista o que consta no **Processo Administrativo nº 1443/2025** e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislações aplicáveis, resolvem celebrar o presente **Instrumento de Contrato**, decorrente do **Pregão Eletrônico Nº 03/2026**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

PRIMEIRA – OBJETO (ART. 92, I E II)



CONTRATO Nº 26 /SLC/2026

1.1. O objeto do presente instrumento é a execução para o **SAAE de Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial**, implantação e manutenção de aplicativo para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba, com login e senha para usuários, compatível com smartphones e compatível com as lojas do Google Play e Apple Store, módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento dos serviços On-line recebidos através do site do SAAE, mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets. Prestar também os serviços técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento das ferramentas, nas condições estabelecidas no **Pregão Eletrônico Nº 03/2026** e seus anexos.

1.2. Objeto da contratação:

LOTE 01					
Item	Qtde	Unid.	Descrição	Valor Unit. (R\$)	Valor Total (R\$)
01	01	Serv.	Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial, implantação e manutenção de aplicativo para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba, com login e senha para usuários, compatível com smartphones e compatível com as lojas do Google Play e Apple Store, módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento dos serviços On-line recebidos através do site do SAAE, mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets. Prestar	R\$ 169.720,00	R\$ 169.720,00



CONTRATO Nº 26 /SLC/2026

		também os serviços técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento das ferramentas	
Total Geral (R\$)			R\$ 169.720,00

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. A Proposta do contratado;

1.3.3. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de **24 (vinte e quatro) meses**, contados a partir da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.1.1. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado.

2.1.2. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.1.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.1.4. Deverá estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;



CONTRATO Nº 26 /SLC/2026

2.1.5. Deverá ser juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.6. Deverá ser juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.1.7. Deverá ser juntada manifestação expressa do contratado informando o interesse na prorrogação;

2.1.8. Deverá ser comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

**TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO
CONTRATUAIS (ART. 92, IV, VII E XVIII)**

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1 Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

QUINTA – PREÇO (ART. 92, V)

5.1. O valor total da contratação é de **R\$ 169.720,00 (cento e sessenta e nove mil, setecentos e vinte reais)**.

5.1.1. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

SEXTA - PAGAMENTO (ART. 92, V E VI)

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.



CONTRATO Nº 26 /SLC/2026

SÉTIMA - REAJUSTE (ART. 92, V)

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 24/03/2026.

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do **CONTRATADO**, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice **Índice de Preços ao Consumidor – IPC/FIPE**, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.2.1. Fica ressalvada a possibilidade de renúncia do direito ao reajuste a ser manifesta formalmente pela **CONTRATADA**, oportunidade em que a mesma deverá dar total e plena quitação quanto aos valores inerentes ao reajuste renunciado, nada mais havendo a reclamar em juízo ou fora dele.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

7.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

OITAVA - OBRIGAÇÕES DO SAAE (ART. 92, X, XI E XIV)

8.1. São obrigações do **SAAE**:



CONTRATO Nº 26 /SLC/2026

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar a **CONTRATADA**, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela **CONTRATADA**;

8.1.5. Comunicar a **CONTRATADA** para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.6. Efetuar o pagamento à **CONTRATADA** do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência.

8.1.7. Aplicar à **CONTRATADA** as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Cientificar a Autoridade Responsável para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pela **CONTRATADA**;

8.1.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

8.1.10. A Administração terá o prazo de **30 (trinta) dias corridos**, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos**.



CONTRATO Nº 26 /SLC/2026

8.1.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

8.1.13. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo **SAAE**, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.1.14. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela **CONTRATADA** com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

NONA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA (ART. 92, XIV, XVI E XVII)

9.1. A **CONTRATADA** deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.1.1. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

9.1.2. Comunicar ao contratante, no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas** que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

9.1.3. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 2021) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.1.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.1.5. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá



CONTRATO Nº 26 /SLC/2026

entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.1.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;

9.1.7. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de **24 (vinte e quatro) horas**, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.

9.1.8. Paralisar, por determinação do **SAAE**, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.1.9. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação no **Pregão Eletrônico Nº 03/2026**;

9.1.10. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116, da Lei n.º 14.133, de 2021);

9.1.11. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único, da Lei n.º 14.133, de 2021);

9.1.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.1.13. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da



CONTRATO Nº 26 /SLC/2026

contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021.

9.1.14. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do **SAAE**;

9.1.15. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.1.16. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

9.1.17. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.1.18. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

DÉCIMA - GARANTIA DE EXECUÇÃO (art. 92, XII)

10.1 Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

DÉCIMA PRIMEIRA - INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (ART. 92, XIV)

11.1. Pelo inadimplemento de qualquer cláusula ou simples condição do edital ou pelo descumprimento parcial ou total do mesmo, as partes ficarão sujeitas às sanções e consequências legais previstas em lei e no presente instrumento convocatório.

11.2. Comete infração administrativa o Contratado/Fornecedor que:



CONTRATO Nº 26 /SLC/2026

- I. dar causa à inexecução parcial do contrato;
- II. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III. dar causa à inexecução total do contrato;
- IV. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- V. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- VI. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- VII. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- VIII. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

11.3. Serão aplicadas ao contratado/fornecedor que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- I. Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- II. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos incisos "II", "III" e "IV" do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- III. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos incisos "V", "VI", "VII", "VIII" do subitem acima, bem como nos incisos "II", "III" e "IV", que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).



CONTRATO Nº 26 /SLC/2026

IV. Multa:

a) Moratória de 01 % (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10 (dez) dias;

b) Compensatória, para as infrações descritas nos incisos "V" a "VIII" do subitem acima, de 1 % a 10% do valor do Contrato.

c) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista no inciso "III" do subitem acima, de 1 % a 10 % do valor do Contrato.

d) Para infração descrita nos incisos "II" do subitem acima, a multa será de 1 % a 20 % do valor do Contrato.

e) Para infrações descritas no inciso "IV" do subitem acima, a multa será de 1 % a 10 % o valor do Contrato.

f) Para a infração descrita no inciso "I" do subitem acima, a multa será de 1 % a 10 % do valor do Contrato.

11.4. A aplicação das sanções previstas neste instrumento convocatório não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado a Autarquia.

11.5. Todas as sanções previstas neste edital poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

11.6. Os casos de extinção, se eventualmente ocorrerem, serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, nas circunstâncias em que a legislação assim prever.

**DÉCIMA SEGUNDA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (ART. 92,
XIX)**

12.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

12.1.1. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o Contratante, quando este não dispuser de créditos



CONTRATO Nº 26 /SLC/2026

orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

12.1.2. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

12.1.3. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

12.2. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

12.2.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

12.2.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

12.2.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

12.3. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

12.3.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

12.3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

12.3.3. Indenizações e multas.

12.4. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).



CONTRATO Nº 26 /SLC/2026

DÉCIMA TERCEIRA – Dotação Orçamentária (art. 92, VIII)

13.1. As despesas decorrentes da presente contratação serão atendidas através das dotações orçamentárias alocadas ao **SAAE**, apontando-se para esse fim, no corrente exercício financeiro, conforme rubrica orçamentária nº **23.03.00 3.3.90.39.00 17 512 5005 2165 04 1100000**

13.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS (ART. 92, III)

14.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

DÉCIMA QUINTA – ALTERAÇÕES

15.1. Eventuais alterações contratuais rege-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

15.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

15.3. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

DÉCIMA SEXTA – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

16.1. A **CONTRATADA**, por si e por seus colaboradores, obriga-se a atuar no presente instrumento contratual em conformidade com a Legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei nº 13.709/18, além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados dos clientes, o que inclui os dados dos clientes desta.



CONTRATO Nº 26 /SLC/2026

16.2. Para os fins do instrumento contratual deverão ser utilizados os conceitos estabelecidos no art. 5º da Lei nº 13.709/18.

16.3. Para execução do objeto contratual, a **CONTRATADA** poderá acessar ou tratar de um modo geral, ativos de informação contendo Dados Pessoais. Considerando-se que ambas as partes se comprometem em envidar esforços para que os Dados Pessoais sejam tratados com segurança, dentro da necessidade, limite e adequação, a **CONTRATADA** por si, seus administradores, sócios, funcionários e terceiros, compromete-se a:

16.3.1. Estar em conformidade com a legislação sobre privacidade e proteção de dados vigente, em particular a Lei Federal n. 13.709/2018 ("LGPD");

16.3.2. Possuir um programa de governança em privacidade e proteção de dados pessoais, bem adotar controles técnicos, administrativos e físicos para proteger quaisquer Dados Pessoais que a **CONTRATADA** possa ter acesso contra a perda, danos, alteração, destruição, uso não autorizado, ilícito ou inadequado, acesso ou divulgação e definir outras obrigações nos termos da legislação aplicável;

16.3.3. Instituir políticas e procedimentos que fomentem as boas práticas na organização, juntamente com orientações e constante comunicação sobre a segurança da informação.

16.3.4. Garantir a realização efetiva do Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais.

16.3.5. Cumprir e fazer cumprir as suas políticas e normas de segurança da informação e proteção de dados pessoais internas adotadas pela **CONTRATADA**, aplicáveis ao objeto do instrumento contratual ;

16.3.6. Tratar os dados pessoais a que tiver acesso apenas de acordo com as instruções da **CONTRATANTE** e em conformidade com estas cláusulas, e que, na eventualidade, de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, concorda em informar de modo formal este fato imediatamente à **CONTRATANTE**, que terá o direito de rescindir o instrumento contratual sem qualquer ônus, multa ou encargo.

16.3.7. Garantir aos titulares de dados ou outros agentes de tratamento de Dados Pessoais transparência acerca das condições do



CONTRATO Nº 26 /SLC/2026

Tratamento dos dados realizado, bem como realizá-lo para finalidades legítimas, adequadas, necessárias, garantindo a deleção dos dados ao término do tratamento, conforme procedimento interno da **CONTRATADA**, ora denominado "Procedimento de Solicitação de Acesso de Dados";

16.3.8. Acessar os dados dentro de seu escopo e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização) e que os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização expressa e por escrito da **CONTRATANTE**.

16.3.9. Garantir, por si própria ou quaisquer de seus empregados, prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados, a confidencialidade dos dados processados, assegurando que todos os seus colaboradores prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados que lidam com os dados pessoais sob responsabilidade da **CONTRATANTE** assinaram Acordo de Confidencialidade com a **CONTRATADA**, bem como a manter quaisquer Dados Pessoais estritamente confidenciais e de não os utilizar para outros fins, com exceção da prestação de serviços à **CONTRATANTE**. Ainda, treinará e orientará a sua equipe sobre as disposições legais aplicáveis em relação à proteção de dados.

16.3.10. Manter registro das operações de tratamento de Dados Pessoais, incluindo-se o compartilhamento desses Dados com a **CONTRATANTE** ou para eventuais terceiros;

16.3.11. Reter os Dados Pessoais somente pelo prazo necessário e enquanto forem necessários para alguma finalidade, propósito legítimo e justificado;

16.3.12. Possuir um plano de resposta a incidentes de segurança de informação e/ou dados pessoais por escrito e em operação, conforme procedimento interno ("Procedimento de Resposta a Incidentes de Segurança da Informação")

16.3.13. Cooperar totalmente com a **CONTRATANTE** na investigação de eventuais incidentes envolvendo Dados Pessoais, inclusive mediante a prestação de contas acerca das medidas adotadas para prevenir e remediar o incidente ocorrido, conforme procedimento interno;

16.3.14. Nomear e manter um Encarregado de Proteção de Dados Pessoais;



CONTRATO Nº 26 /SLC/2026

16.4. A subcontratação de terceiros que possa importar na delegação do tratamento de dados pessoais pela **CONTRATADA** ou o compartilhamento de dados pessoais e informações tratadas na execução do instrumento contratual por parte dos terceiros, fornecedores ou parceiros serão comunicados ao **CONTRATANTE**, no casos que couber;

16.5. A **CONTRATADA**, salvo proibição legal, notificará a **CONTRATANTE** acerca do recebimento de quaisquer solicitações, reclamações ou consultas de um titular ou autoridade administrativa ou legal com relação aos dados pessoais tratados pela **CONTRATADA** relativos à execução deste instrumento contratual, inclusive solicitações de exclusão, acesso e/ou retificação e alegações de que o Tratamento viola direitos de um titular nos termos da legislação aplicável.

16.6. A **CONTRATADA** conforme procedimentos internos, ora denominado "Notificação de Violação de Dados Pessoais", irá notificar a **CONTRATANTE** acerca de toda e qualquer suspeita ou violação de segurança de dados e, nesses casos, auxiliará e cooperará com relação a:

16.6.1. Qualquer investigação que a **CONTRATADA** possa requerer razoavelmente com relação à violação de segurança de dados;

16.6.2. Qualquer divulgação às partes afetadas com relação à violação de segurança de dados; e

16.6.3. Outras medidas corretivas que a **CONTRATADA** possa solicitar razoavelmente;

16.6.3.1. A **CONTRATADA** deverá notificar a **CONTRATANTE** em até 24 (vinte e quatro) horas a respeito de:

16.6.3.2. Qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais pela **CONTRATADA**, seus funcionários, ou terceiros autorizados.

16.6.3.3. Qualquer outra violação de segurança no âmbito das atividades e responsabilidades da **CONTRATADA**.

16.6.3.4. Após uma eventual violação de segurança de dados, a **CONTRATADA** deverá apresentar à **CONTRATANTE** seu plano e



CONTRATO Nº 26 /SLC/2026

procedimentos internos, para mitigar os riscos e a probabilidade de uma recorrência da violação ocorrida.

16.7. A **CONTRATADA** obriga-se e garante que seus funcionários, administradores, terceiros e prepostos tratem confidencialmente todos os documentos, dados pessoais e informações que lhe forem fornecidos em virtude dos serviços ora contratados, abstendo-se de divulgá-las, utilizá-las ou reproduzi-las, integral ou parcialmente, para fins diversos do estipulado no presente instrumento contratual.

16.7.1. A presente obrigação também se estende aos documentos, dados e informações geradas e produzidas em razão deste instrumento contratual, tais como, mas não se limitando a informações, verbais ou por escrito, de negócio, financeiras, análises, laudos, etc.

16.7.2. A obrigação prevista no presente instrumento contratual perdurará durante a vigência do mesmo e por um prazo adicional de 5 (cinco) anos após o término de sua vigência, salvo caso a revelação seja necessária para o cumprimento de lei ou de determinação de autoridade governamental, judicial ou arbitral aplicável à Parte interessada na divulgação.

16.7.3. Para fins desta cláusula, não são consideradas informações confidenciais, as seguintes:

16.7.3.1. divulgação de dados por uma Parte a terceiros, desde que autorizada, por escrito, pela outra Parte;

16.7.3.2. aquelas que sejam, ou venham a ser, de conhecimento público, salvo em decorrência de descumprimento desta cláusula.

16.8. Em caso de descumprimento/violação das cláusulas de proteção de dados pessoais desse anexo, ou caso qualquer uma das partes venha a ser demandada judicial ou extrajudicialmente, em razão de tratamentos ilícitos, abusivos ou inadequados de dados pessoais conduzidos pela parte Contrária, inclusive em situações de incidentes de segurança, a parte inadimplente, desde que comprovada sua culpa exclusiva, estará obrigada a ressarcir todas e quaisquer despesas arbitradas em juízo ou por autoridade competente, custos (processuais ou administrativos), multas, indenizações, honorários advocatícios, periciais e/ou contábeis ou condenações a que a parte prejudicada for obrigada a despendar.



CONTRATO Nº 26 /SLC/2026

16.9. Na hipótese de descumprimento da presente cláusula pela **CONTRATADA**, o **SAAE**, mediante a comprovação da culpa exclusiva da **CONTRATADA**, poderá a seu critério, rescindir o instrumento contratual imediatamente, sem qualquer ônus ou aplicação de multa contratual.

16.10. Caso a **CONTRATADA** seja obrigada por determinação legal a fornecer dados pessoais a uma autoridade pública, deverá informar previamente a **CONTRATANTE** para que esta tome as medidas que julgar cabíveis.

16.11. A **CONTRATADA** será integralmente responsável pelo pagamento de perdas e danos de ordem moral e material, bem como pelo ressarcimento do pagamento de qualquer multa ou penalidade imposta ao **SAAE** e/ou a terceiros diretamente resultantes do descumprimento pela **CONTRATADA** de qualquer das cláusulas previstas neste capítulo quanto a proteção e uso dos dados pessoais.

DÉCIMA SÉTIMA - PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

DÉCIMA OITAVA – VINCULAÇÃO AO EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2026.

18.1. O cumprimento do presente **Instrumento Contrato** está vinculado aos termos do **Pregão Eletrônico Nº 03/2026**, seus anexos e à proposta da **CONTRATADA**, apresentada ao **Processo Administrativo nº 1443/2025 - SAAE**.

18.2. Fica a **CONTRATADA** obrigada a manter durante a vigência desta Contrato, todas as condições de habilitação e de qualificação exigidas por ocasião do processo licitatório, devendo apresentar os documentos habilitatórios sempre que solicitados.

18.3. Na hipótese de aditamentos serão solicitados os documentos habilitatórios exigidos por ocasião do certame, conforme o item 09 do Edital.

DÉCIMA NOVA – Legislação aplicável.



**Prefeitura de
SOROCABA**

**Serviço Autônomo
de Água e Esgoto**



CONTRATO Nº 26 /SLC/2026

19.1. O presente Contrato será regido pelas disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, do Decreto Federal nº 11.462, de 31 de março de 2023 (SRP), e posteriores alterações, Decreto Municipal nº 29.033 de 21/03/2024, Lei Municipal nº 9.449 de 22/12/2010, Decreto Municipal nº 19.533 de 29/09/2011, Lei Complementar nº 123 de 14/12/2006, Lei Complementar nº 147 de 07/08/2014, Ato Normativo SAAE Sorocaba nº 03/2024, Ato Normativo SAAE Sorocaba nº 05/2024, o Código Civil e Código de Defesa do Consumidor, sendo que as partes elegem o Foro de Sorocaba/SP para dirimir qualquer questão relativa ao contrato, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

19.2. E, por estar assim justo e contratado, assinam o presente Contrato em 03 (três) vias de igual teor e forma e na presença de 02 (duas) testemunhas que a tudo viram e assistiram, para fins e efeitos legais.

Sorocaba, 16 de Junho de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br GLAUCO ENRICO BERNARDES FOGACA
Data: 16/06/2026 17:26:45-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SOROCABA
Glauco Enrico Bernardes Fogaça - Diretor Geral

Documento assinado digitalmente
gov.br CAMILA DE MOURA OLIVEIRA
Data: 12/06/2026 10:28:34-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SOROCABA
Camila de Moura Oliveira - Fiscalizadora

Assinado de forma digital por
NEWTON MORAIS E
SILVA:07969422420
Dados: 2026.06.12 09:46:57 -03'00'

CONSENSO SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA
Newton Moraes e Silva - Sócio Diretor

Testemunhas:
01. _____

Janaina Soler Cavalcanti
SAAE SOROCABA

02. _____

Juliana Souza Martins
SAAE SOROCABA

Redigido por Janaina Soler Cavalcanti - DCS

2

P.A 1443/2025

DLC/SLCS



DECLARAÇÃO

1. Identificação do Dirigente:

Nome: Newton Morais e Silva

CPF: [REDACTED]

Cargo: Sócio Diretor

Empresa: Consenso Soluções em Tecnologia da Informação Ltda.

Telefone: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]@uol.com.br

2. Declaração:

DECLARO ter conhecimento das vedações constantes no artigo 73-A, da Lei Orgânica do Município, e no artigo 1º da Lei Municipal nº 10.128, de 30 de Maio de 2012, regulamentada pelo Decreto Municipal 20.786 de 25 de setembro de 2013 e alterado pelo Decreto Municipal nº 20.903 de 11 de dezembro de 2013, onde estabelecem as hipóteses impeditivas de contratação, e que:

() não incorro em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas no referido artigo.

() incorro nas hipóteses de inelegibilidade previstas no referido artigo.

() tenho dúvidas se incorro ou não na(s) hipótese(s) de inelegibilidade prevista(s) no(s) inciso(s) _____ do referido artigo e, por essa razão, apresento os documentos, certidões e informações complementares que entendo necessários à verificação das hipóteses de inelegibilidade.

DECLARO, ainda, sob as penas da lei, em especial aquelas previstas na Lei Federal nº 7.115, de 29 de Agosto de 1983, e no artigo 299 do Código Penal (Falsidade Ideológica), que as informações aqui prestadas são verdadeiras.

Sorocaba, 16 de Junho de 2026.

Assinado de forma digital
por NEWTON MORAIS E
SILVA:07969422420
SILVA:07969422420
Dados: 2026.06.12 09:47:22
+03'00'

CONSENSO SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA

Newton Morais e Silva - Sócio Diretor

RG [REDACTED]



TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: Serviço Autônomo de Água e Esgoto

CONTRATADO: Consenso Soluções em Tecnologia da Informação Ltda.

CONTRATO Nº (DE ORIGEM): 26 /SLC/2026

OBJETO: Contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial, implantação e manutenção de aplicativo para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba, com login e senha para usuários, compatível com smartphones e compatível com as lojas do Google Play e Apple Store, módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento dos serviços On-line recebidos através do site do SAAE, mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets. Prestar também os serviços técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento das ferramentas

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- a) ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://doe.tce.sp.gov.br/>), em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do "Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP", nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2024, conforme "Declaração(ões) de Atualização Cadastral" anexa (s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.



2. Damos-nos por NOTIFICADOS para:

- a) acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

Sorocaba, 16 de Junho de 2026.

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome: Glauco Enrico Bernardes Fogaça

Cargo: Diretor Geral

CPF: [REDACTED]

**RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA
DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:**

Nome: Glauco Enrico Bernardes Fogaça

Cargo: Diretor Geral

CPF: [REDACTED]

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pelo CONTRATANTE:

Nome: Glauco Enrico Bernardes Fogaça

Cargo: Diretor Geral

CPF: [REDACTED]

Documento assinado digitalmente

gov.br

DAYANE MIRANDA GONZALEZ
Data: 15/06/2026 16:36:39-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Nome: Dayane Miranda Gonzalez

Cargo: Diretora Administrativa e Financeira

CPF: [REDACTED]

Pela CONTRATADA:

Assinado de forma digital por
NEWTON MORAIS E
SILVA:07969422420
Dados: 2026.06.12 09:50:06
-03'00'

Nome: Newton Morais e Silva

Cargo: Sócio Diretor

CPF: [REDACTED]

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome: Glauco Enrico Bernardes Fogaça

Cargo: Diretor Geral

CPF: [REDACTED]

Documento assinado digitalmente

gov.br

GLAUCO ENRICO BERNARDES FOGACA
Data: 16/06/2026 17:22:49-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>



**Prefeitura de
SOROCABA**

**Serviço Autônomo
de Água e Esgoto**



GESTOR(ES) DO CONTRATO:

Documento assinado digitalmente
gov.br CAMILA DE MOURA OLIVEIRA
Data: 12/06/2026 10:21:06-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Nome: Camila de Moura Oliveira
Cargo: Fiscalizadora
CPF: [REDACTED]

Documento assinado digitalmente
gov.br DAYANE MIRANDA GONZALEZ
Data: 15/06/2026 12:27:51-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Nome: Dayane Miranda Gonzalez
Cargo: Diretora Administrativa e Financeira
CPF: [REDACTED]

DEMAIS RESPONSÁVEIS (*):

Tipo de ato sob sua responsabilidade:

Documento assinado digitalmente
gov.br DAYANE MIRANDA GONZALEZ
Data: 15/06/2026 12:27:04-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Nome: Dayane Miranda Gonzalez
Cargo: Diretora Administrativa e Financeira
CPF: [REDACTED]

Documento assinado digitalmente
gov.br JEAN JACQUES CONTI MINELLI
Data: 16/06/2026 14:04:29-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Nome: Jean Jacques Conti Minelli
Cargo: Chefe do Departamento de Licitações e Compras
CPF: [REDACTED]

Documento assinado digitalmente
gov.br MARCOS ALEXANDRE MOREIRA DA SILVA
Data: 15/06/2026 12:15:08-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Nome: Marcos Alexandre Moreira da Silva
Cargo: Controle Interno e Responsável pelo atendimento Tribunal de Contas TCE/SP
CPF: [REDACTED]



**Prefeitura de
SOROCABA**

**Serviço Autônomo
de Água e Esgoto**



CONTRATOS OU ATOS JURÍDICOS ANÁLOGOS

DECLARAÇÃO DE DOCUMENTOS À DISPOSIÇÃO DO TRIBUNAL

CONTRATANTE: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba.

CNPJ Nº: 71.480.560/0001-39

CONTRATADA: Consenso Soluções em Tecnologia da Informação Ltda.

CNPJ Nº: 19.216.165/0001-23

CONTRATO Nº (DE ORIGEM): nº 26 /SLC/2026.

DATA DA ASSINATURA: 16 / 06 / 2026

VIGÊNCIA: 24 (vinte e quatro) meses.

OBJETO: Contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial, implantação e manutenção de aplicativo para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba, com login e senha para usuários, compatível com smartphones e compatível com as lojas do Google Play e Apple Store, módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento dos serviços On-line recebidos através do site do SAAE, mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets. Prestar também os serviços técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento das ferramentas

VALOR (R\$): R\$ 169.720,00 (cento e sessenta e nove mil, setecentos e vinte reais).

Declaro, na qualidade de responsável pela entidade supra epigrafada, sob as penas da Lei, que os demais documentos originais, atinentes à correspondente licitação, encontram-se no respectivo processo administrativo arquivado na origem à disposição do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, e serão remetidos quando requisitados.

Sorocaba, 16 de Junho de 2026.



Documento assinado digitalmente

GLAUCO ENRICO BERNARDES FOGAÇA

Data: 16/06/2026 17:20:49-0300

Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

GLAUCO ENRICO BERNARDES FOGAÇA
Diretor Geral



@saaesorocaba.sp.gov.br

@gmail.com

ANEXO IV CARTA PROPOSTA

Ao Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba.

EDITAL Nº 03/2026
PREGÃO ELETRÔNICO nº 03/2026
Processo Administrativo nº 1443/2025 - SAAE

Oferecemos a esse Órgão os preços a seguir indicados, objetivando **contratação de plataforma on-line para atendimento automático via Whatsapp API oficial, implantação e manutenção de aplicativo para o serviço autônomo de água e esgoto de Sorocaba, com login e senha para usuários, compatível com smartphones e compatível com as lojas do Google play e Apple store, módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento dos serviços on-line recebidos através do site do Saae, mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets. prestar também os serviços técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento das ferramentas**, de acordo com o disposto no PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2026 supra e ordenamentos legais cabíveis.

LOTE 1					
ITEM	QTD	UNID	ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO	VALOR UNIT. R\$	VALOR TOTAL R\$
01	01	serviço	Contratação de plataforma on-line para atendimento automático via whatsapp api oficial, implantação e manutenção de aplicativo para o serviço autônomo de água e esgoto de sorocaba, com login e senha para usuários, compatível com smartphones e compatível com as lojas do google play e apple store, módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento dos serviços on-line recebidos através do site do saae, mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets. prestar também os serviços técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento das ferramentas.	R\$ 169.720,00	R\$ 169.720,00

O VALOR OFERTADO POR ESTA EMPRESA PARA A TOTALIDADE DA VIGÊNCIA CONTRATUAL, OU SEJA, 24 (VINTE E QUATRO) MESES, É DE R\$ 169.720,00 (CENTO E SESSENTA E NOVE MIL, SETECENTOS E VINTE REAIS).

Declaramos que o ofertado atende todas as especificações exigidas no edital e seus anexos, e que é de nosso conhecimento que não serão admitidos pedidos de desclassificação da proposta por enganos ou erros no preenchimento, após encerrada a fase de lances, salvo nos casos de inexequibilidade.

Os preços apresentados contemplam todos os custos e despesas diretas e indiretas relacionadas com a integral execução do objeto, como impostos, taxas, tributos, seguro, encargos trabalhistas e previdenciários e outros que porventura possam ocorrer.

Prazo de validade da proposta: 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de sua apresentação.

Dados da empresa:

Razão social: CONSENSO SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA
CNPJ-MF: 19.216.165/0001-23
Inscrição Estadual: ISENTO
Endereço completo: RUA DOMINGOS JOSÉ MARTINS, 75, SALA 603, BAIRRO DO RECIFE, RECIFE/PE – CEP 50.030-200
Telefone/e-mail: [REDACTED]

Dados do responsável para assinatura do Contrato:

Nome completo: NEWTON MORAIS E SILVA
RG nº: [REDACTED]
CPF nº: [REDACTED]
Data de Nascimento: 17.11.1948
Cargo/função ocupada: SÓCIO DIRETOR
Telefone: [REDACTED]
Endereço Completo: [REDACTED] – CEP 52.061-080
E-mail Institucional: [REDACTED]@consotec.com.br
E-mail Alternativo: [REDACTED]@com.br

Dados bancários

Banco: Itaú [REDACTED]

Recife, 07 de maio de 2026.

Assinado de forma digital por
NEWTON MORAIS E SILVA
SILVA:07969422420
Dados: 2026.05.07 10:29:49 -03'00'

NEWTON MORAIS E SILVA
SÓCIO DIRETOR

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1 Contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial, implantação e manutenção de aplicativo para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba, com login e senha para usuários, compatível com smartphones e compatível com as lojas do Google Play e Apple Store, módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento dos serviços On-line recebidos através do site do SAAE, mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets. Prestar também os serviços técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento das ferramentas, conforme especificações e quantidades contidas neste Termo de Referência.

Fornecimento de Plataforma On-line para Atendimento Automático (chatbot) via WhatsApp API Oficial;

Plano com 08 (oito) Operadores de Atendimento;

Canal: 1 (um) Canal de WhatsApp;

Departamentos Ilimitados;

Perguntas, Respostas e Atendimentos Ilimitados;

Sessões ilimitadas para receptivo (cidadão para a empresa) e até 3.000 disparos mensais de mensagens (empresa para o cidadão).

Implantação de aplicativo com login e senha para usuários, compatível com smartphones e com **as lojas do Google Play e Apple Store**;

Implantação de módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento de solicitações de serviços On-line recebidos através do site do SAAE mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets.

2. ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

2.1 Deverá fornecer Plataforma de Atendimento Digital e Integração vinculada ao API Oficial, sendo responsável pelos trâmites, custos e obrigações junto à Meta (WhatsApp) para o devido funcionamento do serviço prestado, bem como, o fornecimento, implantação e manutenção de aplicativo compatível com as lojas do Google Play e

Apple Store e módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento de solicitações dos serviços On-line recebidos através do site do SAAE mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets e todo suporte necessário para os devidos funcionamentos.

- 2.2** Deverá prestar os serviços técnicos de homologação, implementação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, bem como, suporte técnico e treinamento das ferramentas, conforme especificações neste Termo de Referência.

3. QUANTO AOS SERVIÇOS DE WHATSAPP

- 3.1** O Sistema deverá funcionar via web em site responsivo e poderá ser acessado a partir de qualquer computador, tablet ou celular.
- 3.2.** Deverá ser possível atender vários clientes ao mesmo tempo no WhatsApp com vários Atendentes em um único painel.
- 3.3.** O acompanhamento de todos os atendimentos deve ocorrer on-line e em tempo real.
- 3.4.** Deverá efetuar a organização do atendimento, controlar o fluxo de informações, gerenciar diversos departamentos e criar campos de segmentação para os atendimentos.
- 3.5.** Deverá conter automatização capaz de triar o fluxo inicial da conversa antes do usuário ser direcionado para um atendente humano, incluindo menu de opções para mensagens iniciais.
- 3.6.** O sistema deverá permitir a criação de menus de perguntas e respostas iniciais, mensagens pré-configuradas, chatbot com respostas programadas a partir de menu de comando, transferência para o time de atendimento de acordo com o assunto e enquetes de atendimento.
- 3.7.** Deverá permitir o envio e o recebimento de arquivos de áudios, imagens, PDF e textos.
- 3.8.** Deverá conter mecanismo de busca, por número dos contatos, assunto da conversa, data da conversa, protocolo de atendimento, dentre outros.
- 3.9.** Deverá conter relatórios de acompanhamento dos quantitativos de atendimentos, bem como relatórios de desempenho para medir a efetividade de atendimento e desempenho de todos os departamentos.
- 3.10.** Deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para o funcionamento da ferramenta, em atendimento ao Termo de Referência, cabendo à Contratante apenas o gerenciamento da solução contratada.
- 3.11.** Deverá permitir backup das informações (conversas e atendimentos), com a periodicidade a ser definida pela fiscalização, bem como a exportação dos dados da plataforma sem a perda das informações, sendo as conversas exportáveis em formato comercial, passíveis de serem consumidas em outras plataformas.

- 3.12.** O SAAE Sorocaba se utiliza de outra plataforma de atendimento, em que a contratada deverá ser compatível com essa integração em formato PHP de dados, conversas e arquivos. A contratada será responsável por esta importação junto à empresa que presta o serviço atualmente, com ônus da importação incluso na prestação do serviço contratado, cabendo ao SAAE Sorocaba apenas a autorização do manejo dos dados.
- 3.13.** Não serão contabilizados no saldo deste contrato as quantidades de conversas e contatos salvos importados do contrato anterior à vigência desta nova contratação.
- 3.14.** A CONTRATADA deverá efetuar treinamento, online e presencial, com a Equipe do SAAE Sorocaba.
- 3.15.** O plano deverá fornecer 8 (oito) Operadores de Atendimento, em que deverá conter os seguintes itens:
- Departamentos Ilimitados;
 - Gerar código de “Protocolo de Atendimento” único, que seja capaz de identificar posteriormente atendimentos em específico;
 - Perguntas, Respostas e Atendimentos ilimitados;
 - Sessões ilimitadas para receptivo (cidadão para a empresa) e estimativa de 3.000 disparos de mensagens mensais (empresa para o cidadão);
 - Recebimento e envio de mensagens: Áudios, Imagens, PDF, Textos e Anexos em Geral, respeitando o limite de tamanho de arquivo definido pelo próprio WhatsApp;
 - O Módulo deverá permitir a reprodução de áudio gravado pelo Atendente, antes de ser enviado;
 - Permitir transferência de atendimento;
 - Treinamento on-line ou presencial;
 - Múltiplos atendentes simultaneamente;
 - Respostas programadas e automáticas, através do chatbot, no início de cada atendimento ao usuário, antes deste ser direcionado a um atendente humano;
 - Possuir a funcionalidade de “Expediente de Funcionamento”, que enviará mensagens automáticas para os indivíduos que necessitarem de atendimento humano com a ferramenta fora do horário de funcionamento da Autarquia, em datas e horários pré-programados;
 - Permitir a diferenciação de atendimentos realizados ao mesmo usuário no mesmo dia, considerando-os como retorno;

- O retorno feito pelo usuário em 24 horas não será contabilizado como novo atendimento, sendo assim, não será deduzido no total de atendimentos/conversas contratados e descritos neste Termo de Referência;
- Possibilitar a pesquisa de mensagens, buscando na lista de conversas ativas ou em pausa, por palavras ou conjunto de caracteres;
- Possibilitar a consulta do histórico da conversa atual ou de conversas realizadas em outros períodos;

4. QUANTO AOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO DE APLICATIVO E MÓDULO DE ATENDIMENTO ON-LINE VIA TICKETS

- 4.1. Oferecer plataforma de acesso para o cidadão usuário ou empresa inscrita, mediante login e senha, para atualização de dados, acesso a mensagens, solicitação de serviços e acesso a relatórios referentes ao serviço solicitado na agência virtual, no modelo de tickets.
- 4.2. Oferecer aplicativo com login e senha para usuários, compatível com smartphones e com as lojas do Google Play e Apple Store, disponibilizando ao cidadão os mesmos serviços constantes na agência virtual. O mesmo também deve oferecer redefinição de senha através de e-mail previamente cadastrado pelo usuário.
- 4.3. Em caso de utilização total da franquia contratada para envio de mensagens (3.000 ativos), poderá ser cobrado o excedente mensal, de forma não cumulativa, sendo calculado e pago referente apenas ao excedente do mês vigente, desprezando-se o excedente acumulado dos meses anteriores.

5. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

5.1. O julgamento será efetuado pelo menor preço global.

- 5.1.1. Este critério se justifica pois se trata de contratação de plataforma On-line para atendimento automático via WhatsApp API oficial, implantação e manutenção de aplicativo para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba, com login e senha para usuários, compatível com smartphones e compatível com as lojas do Google Play e Apple Store, módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento dos serviços On-line recebidos através do site do SAAE mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets, importante e fundamental para agilidade e dinâmica dos procedimentos para atendimento aos usuários.

6. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

- 6.1. A licitante vencedora deverá iniciar os serviços no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura do Contrato, para liberar o acesso à área administrativa de utilização do sistema para a criação dos menus e configurações.

7. SUBCONTRATAÇÃO

- 7.1. Subcontratação: Os serviços não poderão ser subcontratados, uma vez que não é considerado de natureza visível.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 8.1. Cumprir todos os pontos descritos neste Termo de Referência, garantindo a qualidade na prestação dos serviços quanto ao atendimento técnico prestado ao SAAE Sorocaba.
- 8.2. A interação do Assistente Virtual Inteligente (chatbot) com o mensageiro WhatsApp e com o aplicativo.
- 8.3. Garantir a estabilidade/monitoramento das plataformas e do aplicativo 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, bem como prestar assistência técnica e orientações, de forma imediata, quando solicitadas durante o período do Contrato.
- 8.4. A CONTRATADA se responsabiliza junto à empresa Meta (WhatsApp) a cumprir os Termos de Conduta estipulados, visando conciliar o pleno funcionamento da plataforma com as regras da Meta (WhatsApp), de modo que o número oficial esteja operante sem intercorrências.
- 8.5. A abertura de chamados deverá ocorrer através do canal disponibilizado pela CONTRATADA com prazo de até 3 (três) dias úteis para análise e resolução.
- 8.6. Qualquer manutenção no sistema efetuada pela CONTRATADA deverá ser informada ao SAAE Sorocaba, com no mínimo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.
- 8.7. Observância à Lei nº 13.709 de 14 de Agosto de 2018, que dispõe sobre Proteção de Dados (LGPD) e demais Legislações correlatadas, que por meio de evidências comprovem o correto tratamento, armazenamento, proteção e privacidade de dados e arcar com qualquer regularização que esta legislação solicitar.
- 8.8. Manter sigilo com relação às informações, documentos e quaisquer dados fornecidos e/ou recebidos.
- 8.9. Não poderá, sob hipótese alguma, utilizar-se dos dados comerciais para outros fins que não sejam do objeto do Contrato, sob pena de apuração e punição a serem definidas pela Coordenadoria de Proteção de Dados do SAAE Sorocaba.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE (SAAE)

- 9.1. Cumprir o pagamento, conforme acordo firmado entre ambos.
- 9.2. Em caso de cancelamento, a CONTRATANTE deverá informar a CONTRATADA com antecedência de 30 (trinta) dias corridos.
- 9.3. Em caso de bloqueio ou qualquer intercorrência por parte do WhatsApp, o SAAE Sorocaba terá direito ao cancelamento imediato do plano, sem qualquer ônus e isenção do pagamento, se houver faturamento pendente. Sendo analisado o ocorrido, respeitando as Políticas do WhatsApp (Grupo Meta).

10. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 10.1.** O valor da proposta deverá conter todos os custos com implantação, manutenção, mensalidade, importação e exportação de dados, backup, impostos, taxas, contribuições e demais encargos incidentes direta e indiretamente na prestação de serviços.
- 10.2.** O faturamento dos serviços será realizado mensalmente, de acordo com as quantidades apuradas ao final de cada mês, devendo ser apresentado ao SAAE documento fiscal para conferência e aprovação do fiscalizador.
- 10.3** O SAAE pagará à contratada conforme critérios de medição descritos no item 3 e seus subitens, considerando os serviços executados de acordo com as especificações.
- 10.4** Até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, a CONTRATADA apresentar à Fiscalização do SAAE a medição dos serviços executados durante o mês anterior, para conferência e aprovação. Por sua vez, o SAAE terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data do recebimento da medição, para analisá-la e aprová-la.
- 10.5** Aprovada e liberada a medição, a CONTRATADA encaminhará por escrito, solicitação de pagamento acompanhada da nota fiscal eletrônica correspondente.
- 10.6** O pagamento será efetuado pelo SAAE, conforme estabelecido na Resolução nº 08/2015.
- 10.7** Eventuais divergências relativas aos quantitativos de medição, ou aos valores das faturas emitidas pela contratada, não suspenderão seu pagamento, e serão objeto de inclusão ou compensação quando da exigibilidade do pagamento seguinte.

11. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 11.1.** A vigência do Contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogado a critério das partes, nos limites legais permitidos.
- 11.1.1.** O Contrato poderá, a qualquer momento, ser alterado, com as devidas justificativas, respeitados os limites legais e a critério das partes.

12. FISCALIZAÇÃO

- 12.1.** A fiscalização será designada à Coordenadoria de Atendimento ao Consumidor, lotada no Setor de Atendimento.

13. JUSTIFICATIVA

Com a recente adoção de novos canais de atendimento on-line via WhatsApp, para alguns determinados serviços, em pouco tempo se verificou a necessidade de aprimoramento do mesmo e implementação de novos canais de comunicação e atendimento para a população, como a implantação de aplicativo da Autarquia e módulo de atendimento a solicitações On-line.

O crescente acesso à informação de forma fácil e rápida pelos cidadãos têm sido cada vez mais presente no cotidiano da Administração Pública, de forma que o volume crescente de mensagens recebidas, o constante envio por parte dos munícipes de solicitações para canais destinados a outros tipos de serviços são alguns dos fatores que determinam a necessidade de aprimoramento para uma plataforma API Oficial, aplicativo próprio da Autarquia e agência virtual para solicitações de serviços via site contando com um dispositivo para desburocratizar fluxos internos de atendimento, agregar, de forma coordenada, celeridade aos serviços da Autarquia, além de um controle mais seguro de entrada e armazenamento de mensagens e solicitações para melhor gerenciamento dos atendimentos prestados.

Devido a evolução tecnológica dos produtos e serviços em todas as esferas comerciais, instituições financeiras, governamentais e outras entidades, se faz necessários serviços com mais eficiência e qualidade. Sendo assim, a contratação visa atender as demandas de comunicação do SAAE Sorocaba com uma solução de alto desempenho com qualidade, flexibilidade para futuras expansões, padronização, convergência de tecnologia e de serviços, segurança, eficiência e otimização de custos, evolução tecnológica com a ampliação da rede e com a disponibilidade de infraestrutura adequada, aumento de produtividade, flexibilidade do uso dos recursos conforme necessidade e gerenciamento proativo centralizado com garantia, disponibilidade e segurança.

Com a melhoria no atendimento prestado através destes canais, espera-se ainda uma migração do atendimento presencial para o on-line, gerando maior agilidade e qualidade nos serviços prestados.

Camila de Moura Oliveira
Coordenadora de Atendimento ao
Consumidor

Ana Carolina Andriotti Vieira
Chefe do Depto Comercial e
Atendimento ao Consumidor

Dayane Miranda Gonzalez
Diretora Administrativa e Financeira Interina



SERVICO AUTONOMO DE AGUA E ESGOTO

MUNICIPIO DE SOROCABA - ESTADO DE SAO PAULO

Avenida Comendador Camillo Juliao, 255 - Jardim Ibiti do Paco - Sorocaba - SP - CEP: 18086-000

FONE: (15) 3224-5810 - FAX: (15) 3224-5820

C.N.P.J.: 71.480.560/0001-39 ? I.E. 669.573.983.111

PEDIDO DE COMPRA No. 000170 /2026

DATA 01/06/2026

PAGINA 1

FORNECEDOR: 15323 CONSENSO - SOL. EM TECNOL. DA INFORMACAO LTDA

CNPJ: 19.216.165/0001-23

FONE

ENDEREÇO : RUA DOMINGUES JOSE MARTINS

75 RECIFE

PE FAX

BAIRRO : RECIFE

ITEM	QUANTIDADE	UN	OBJETO	DESCRICAO DO OBJETO	PROCESSO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	1,0000	UN	000.00000.9116	CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS EM GERAL CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA ON-LINE PARA ATENDIMENTO AUTOMÁTICO VIA WHATSAPP API OFICIAL, IMPLANTACÃO E MANUTENÇÃO DE APLICATIVO PARA O SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SOROCABA, COM LOGIN E SENHA PARA USUÁRIOS, COMPATÍVEL COM SMARTPHONES E COMPATÍVEL COM AS LOJAS DO GOOGLE PLAY E APPLE STORE, MÓDULO DE ATENDIMENTO PARA RECEBIMENTO E GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS ON-LINE RECEBIDOS ATRAVÉS DO SITE DO SAAE, MEDIANTE A LOGIN E SENHA DO USUÁRIO (AGÊNCIA VIRTUAL) NO MODELO DE TICKETS. PRESTAR TAMBÉM OS SERVIÇOS TÉCNICOS DE HOMOLOGAÇÃO, IMPLANTACÃO, DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO CORRETIVA EVOLUTIVA, SUPORTE TÉCNICO E TREINAMENTO DAS FERRAMENTAS, CONFORME ESPECIFICAÇÕES E QUANTIDADES CONTIDAS NESTE TERMO DE REFERÊNCIA. FONTE: 04 RECURSOS PRÓPRIOS DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA	E00003 /2026	169.720,0000	169.720,00

Condição de Pagamento: RESOL. 08/15

TOTAL PEDIDO -> 169.720,00

Prazo de Entrega : 24 MESES

Local de Entrega : AV. COM. CAMILO JULIO, 255 - JD.IBITI DO PACO

Observações :

Empenhos : 00686/2026

_____/_____/____ DE ACORDO _____/_____/____
 SETOR DE COMPRAS DATA FORNECEDOR DATA

OBS.: -OS PRODUTOS E/ OU SERVIÇOS DEVERÃO ESTAR RIGOROSAMENTE DE ACORDO COM ESTE PEDIDO, SENDO PASSIVO DE DEVOLUÇÃO CASO NÃO ATENDAM AS ESPECIFICAÇÕES EXIGIDAS. O NÚMERO DESTES PEDIDO, OBRIGATORIAMENTE DEVERÁ CONSTAR NO CORPO DA NOTA FISCAL.
 -A ADMINISTRAÇÃO NÃO SE RESPONSABILIZA PELA ENTREGA DE MATERIAIS EM LOCAIS DIFERENTES DO CITADO NESTE PEDIDO.