



CONTRATO Nº *22* /SLC/2025

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. ME., PARA FORNECIMENTO DE PLATAFORMA ON-LINE PARA ATENDIMENTO AUTOMÁTICO VIA WHATSAPP - API OFICIAL, CONFORME PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 622/2025 – 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 senhor* **ELISANDRO BESSA CAVALCANTE**, portador da Cédula de Identidade RG nº [REDACTED] - X e CPF nº [REDACTED], doravante denominado simplesmente **SAAE**, e **CONSENSO – SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA. ME**, com sede à Rua Domingos José Martins, 75 – 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(a) Sócio Diretor, senhor(a) **CARLOS ELMANO RODRIGUES FERREIRA**, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº [REDACTED] SDS/PE e CPF nº [REDACTED] doravante designada **CONTRATADA**, tendo em vista o que consta no **Processo nº 622/2025** e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente **Instrumento de Contrato**, decorrente da **Dispensa de Licitação nº 39/2025**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

PRIMEIRA – Objeto (ART. 92, I E II)

1.1. O objeto do presente instrumento é o fornecimento/execução para o SAAE da **Contratação de plataforma web para atendimento automático via WhatsApp API Oficial**, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

Item	Qtde	Unid.	Descrição	Valor Unit. (R\$)	Valor Mensal(R\$)	Valor Total (R\$)

J
PA
J



CONTRATO Nº *22* /SLC/2025

01	80.000	Un	Fornecimento de Plataforma on-line para atendimento automático (chatbot) via WhatsApp API Oficial. Plano com 08 (oito) operadores de atendimento; Canal: 01 (um) canal WhatsApp Departamentos ilimitados perguntas, respostas e atendimentos ilimitados Estimativa de 80.000 novos atendimentos (sessões) para o período de vigência deste contrato.	0,63	2,800,00	50.400,00
Valor Total Geral (R\$)						50.400,00
02	1	Un	Licença de operadores (sob demanda)	120,00	120,00	2.160,00
03	1	Un	Canal de WhatsApp adicional (sob demanda)	500,00	500,00	9.000,00

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. A Autorização de Contratação Direta;
- 1.3.3. A Proposta do Contratado;
- 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

SEGUNDA – Vigência e Prorrogação

2.1. O prazo de vigência da contratação é de **18 (dezoito) 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.



CONTRATO Nº 22 /SLC/2025

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;

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.

3.2. Fiscalização: O SAAE designará a senhora **Ana Carolina Andriotti Vieira**, Chefe do Setor de Departamento Comercial e Atendimento ao Consumidor, CPF.: [REDACTED] e-mail: anaandriotti@saaesorocaba.sp.gov.br, para representá-lo na qualidade de fiscalizador do contrato. O fiscalizador poderá designar outros funcionários para auxiliá-lo no exercício da fiscalização.

3.2.1. Se houver alteração do fiscalizador, o Setor responsável deverá comunicar o Setor de Licitação e Contratos, que formalizará a alteração por apostilamento.



CONTRATO Nº *22* /SLC/2025

3.3. Representação da Contratada: Deverá ser mantido um representante, como preposto e responsável pela execução do objeto, que prestará toda a assistência necessária, devendo comparecer ao SAAE sempre que determinado pela fiscalização.

3.3.1. Qualquer ocorrência ou anormalidade, que venha interferir na execução do objeto, deverá ser comunicada ao SAAE imediatamente.

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\$ 50.400,00 (cinquenta mil quatrocentos e quarenta 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.

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 15/04/2025.

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 do 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



CONTRATO Nº *22* /SLC/2025

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:

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 o Contratado, 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;



CONTRATO Nº 22 /SLC/2025

8.1.6. Não praticar atos de ingerência na administração do contratado, tais como (art. 48 da Lei n.º 14.133/2021):

8.1.6.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

8.1.6.2. fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo contratado;

8.1.6.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do contratado;

8.1.6.4. definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;

8.1.6.5. demandar a funcionário do contratado a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação;

8.1.6.6. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do contratado.

8.1.7. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

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

8.1.9. Cientificar a Procuradoria Geral, na Autarquia, responsável pela representação judicial, para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pela **CONTRATADA**;

8.1.10. 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.

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

8.1.12. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo Contratado no prazo máximo de **30 (trinta) dias úteis**.



CONTRATO Nº *22* /SLC/2025

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

8.1.14. Comunicar pelo **CONTRATADO** na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.1.15. 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 de 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. Cumprir todos os pontos descritos neste Termo, garantindo a qualidade na prestação de serviços quanto ao atendimento técnico prestado ao SAAE Sorocaba.

9.1.2. A integração do Assistente Virtual Inteligente (chatbot) com o mensageiro WhatsApp.

9.1.3. Garantir a estabilidade da plataforma 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 de contrato.

9.1.4. A **CONTRATADA** se responsabiliza junto à empresa Meta (Whatsapp) a cumprir com 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.

9.1.5. A abertura de chamados deverá ocorrer através de canal disponibilizado pela **CONTRATADA** com prazo de até 3 (três) dias úteis para análise e resolução.

9.1.6. Qualquer manutenção no sistema efetuada pela **CONTRATADA** deverá ser informada ao SAAE Sorocaba com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.



CONTRATO Nº *22* /SLC/2025

9.1.7. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.1.8. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

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

9.1.10. 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;

9.1.11. 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;

9.1.12. 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.

9.1.13. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para qualificação na contratação direta;

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

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



CONTRATO Nº 22 /SLC/2025

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

9.1.17. 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;

9.1.18. 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;

9.1.19. 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.

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

9.1.21. Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica;

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 contrato 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, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

- I. dar causa à inexecução parcial do contrato;
- II. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;



CONTRATO Nº 22 /SLC/2025

- III. dar causa à inexecução total do contrato;
- IV. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- V. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- VI. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- VII. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- VIII. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- IX. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
- X. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

11.3 Serão aplicadas ao Contratado 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 nas alíneas "b", "c" e "d" do subitem acima deste Contrato, 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 nas alíneas "e", "f", "g" e "h" do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas "b", "c" e "d", que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

IV. Multa:



CONTRATO Nº 22 /SLC/2025

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 nas alíneas "e" a "h" do subitem 11.1., de 1% a 15% do valor do Contrato.

c) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea "c" do subitem 11.1., de 1% a 20 % do valor do Contrato.

d) Para infração descrita na alínea "b" do subitem 11.1., a multa será de 1% a 20% do valor do Contrato.

e) Para infrações descritas na alínea "d" do subitem 11.1., a multa será de 1% a 20% do valor do Contrato.

f) Para a infração descrita na alínea "a" do subitem 11.1. a multa será de 1% a 20% do valor do Contrato.

11.4 A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao SAAE (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

11.5 Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

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.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA– Da extinção contratual (ART. 92, XIX)

12.1. O contrato será extinto quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

12.2. Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração providenciar a readequação do cronograma fixado para o contrato.

12.2.1. Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa do contratado:

a) ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e



CONTRATO Nº 22 /SLC/2025

b) poderá a Administração optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotar as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, observado o art. 75, inciso VIII, da Lei n.º 14.133/2021, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

12.3. 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 n.º 14.133/21, quando evidenciado que a situação outrora emergencial, a qual deu origem ao presente contrato, for sanada por quantitativo suficiente para salvaguardar os interesses públicos motivadores, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

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

12.5. 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.

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

12.7. 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).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – Dotação orçamentária (ART. 92, VIII)

13.1. A despesa decorrente deste instrumento contratual será atendida 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 17 512 5005 2165 04.

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – Dos casos omissos (ART. 92, III)



CONTRATO Nº 22 /SLC/2025

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.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – Alterações

15.1. Eventuais alterações contratuais reger-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.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – Obrigações pertinentes a LGPD.

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.

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;



CONTRATO Nº 202 /SLC/2025

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 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;



CONTRATO Nº 22 /SLC/2025

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;

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, nos 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;



CONTRATO Nº 22 /SLC/2025

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 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



CONTRATO N° 22 /SLC/2025

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 despende.

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.

CLÁUSULA 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.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– Vinculação da Dispensa de Licitação n° /2025 (ART. 92, §1º)

18.1. O cumprimento do presente Instrumento Contrato está vinculado aos termos da **Dispensa de Licitação n° 39/2025**, seus anexos e à proposta da **CONTRATADA**, apresentada ao **Processo Administrativo n° 622/2025 - 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.



CONTRATO Nº *202*/SLC/2025

CLÁUSULA DÉCIMA NOVA – Legislação aplicável.

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 02 (duas) 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, *26* de *maio* de 2025.

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SOROCABA
Elisandro Bessa Cavalcante - Diretor Geral

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SOROCABA
Ana Carolina Andriotti Vjeira – Fiscalizadora

CONSENSO – SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA. ME.
Carlos Elmano Rodrigues Ferreira – Sócio Diretor

Testemunhas:

01.
Ana Maria Ap. Torres
SAAE Sorocaba

02.
Roseli de Souza Domingues
SAAE Sorocaba

Redigido por Roseli de Souza Domingues – Aux. Adm./DLC

PA622/2025

DLC/SLSC



DECLARAÇÃO

1. Identificação do Dirigente:

Nome: Carlos Elmano Rodrigues Ferreira

CPF: [REDACTED]

Cargo: Sócio Diretor

Empresa: Consenso – Soluções em Tecnologia da Informação Ltda. ME.

Telefone: (81) 99877-0087

e-mail: comercial@consensotec.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, 26 de maio de 2025.

**CONSENSO - SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO LTDA. ME**
Carlos Elmano Rodrigues Ferreira
Sócio Diretor
RG [REDACTED] DS/PE



TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba.

CONTRATADO: Consenso – Soluções em Tecnologia da Informação Ltda. ME.

CONTRATO Nº (DE ORIGEM): nº 22 /SLC/2025

OBJETO: Plataforma on-line para atendimento automático via WhatsApp – API Oficial.

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. Damo-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, 26 de maio de 2025.

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome: Elisandro Bessa Cavalcante
Cargo: Diretor Geral
CPF: [REDACTED]

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

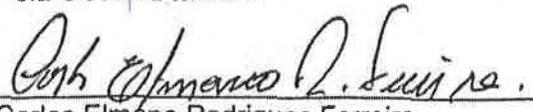

Nome: Elisandro Bessa Cavalcante
Cargo: Diretor Geral
CPF: [REDACTED]

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pelo CONTRATANTE:


Nome: Elisandro Bessa Cavalcante
Cargo: Diretor Geral
CPF: [REDACTED]

Pela CONTRATADA:


Carlos Elmano Rodrigues Ferreira
Sócio Diretor
CPF: [REDACTED]

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:


Nome: Elisandro Bessa Cavalcante
Cargo: Diretor Geral
CPF: [REDACTED]



GESTOR(ES) DO CONTRATO:

Nome: Ana Carolina Andriotti Vieira
Cargo: Fiscalizadora
CPF: [REDACTED]

Nome: Calixto Junior Antonucci e Silva
Cargo: Diretor Administrativo e Financeiro
CPF: [REDACTED]

DEMAIS RESPONSÁVEIS (*):

Tipo de ato sob sua responsabilidade:

DEMAIS RESPONSÁVEIS (*):

Tipo de ato sob sua responsabilidade:

Nome: Calixto Junior Antonucci e Silva
Cargo: Diretor Administrativo e Financeiro
CPF: [REDACTED]

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

Nome: Vinicius Matheus Aparecido Poppst Rainieri
Cargo: Responsável pelo atendimento Tribunal de Contas TCE/SP
Cargo: Controlador Interno - Interino
CPF: [REDACTED]



DECLARAÇÃO DE DOCUMENTOS À DISPOSIÇÃO DO TCE-SP

CONTRATANTE: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba.

CNPJ N°: 71.480.560/0001-39

CONTRATADA: Consenso – Soluções em Tecnologia da Informação Ltda. ME.

CNPJ N°: 19.216.165/0001-23

CONTRATO N° (DE ORIGEM): n° 22/SLC/2025

DATA DA ASSINATURA: 26/05/2025

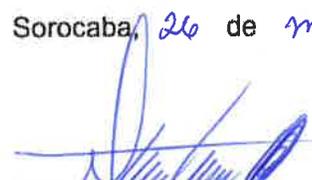
VIGÊNCIA: 18 (dezoito) meses

OBJETO: Plataforma on-line para atendimento automático via WhatsApp – API Oficial.

VALOR (R\$): R\$ 50.400,00 (cinquenta mil e quatrocentos reais).

Declaro, na qualidade de responsável pela entidade supra epígrafada, 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, 26 de maio de 2025.



Elisandro Bessa Cavalcante
Diretor Geral
elisandrocavalcante@saaesorocaba.sp.gov.br



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de plataforma on-line para atendimento automático via WhatsApp API Oficial, e prestar também os serviços técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento da ferramenta, conforme especificações e quantidades contidas neste Termo de Referência.

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

Plano com 8 (oito) Operadores de Atendimento;

Canal: 1 (um) Canal WhatsApp;

Departamentos Ilimitados;

Perguntas, Respostas e Atendimentos Ilimitados;

Estimativa de 80.000 Novos Atendimentos (sessões) para o Período de Vigência deste Contrato.

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.
- 2.2. Deverá prestar os serviços técnicos de homologação, implementação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, bem como, suporte técnico e treinamento da ferramenta, conforme especificações neste Termo de Referência.
- 2.3. O sistema deverá funcionar via Web em site responsivo e poderá ser acessado a partir de qualquer computador, tablet ou celular.
- 2.4. Deverá ser possível atender vários clientes ao mesmo tempo no WhatsApp com vários atendentes com um único painel.
- 2.5. O acompanhamento de todos os atendimentos deve ocorrer on-line e em tempo real.
- 2.6. Deverá efetuar a organização do atendimento, controlar o fluxo de infor-



mações, gerenciar diversos departamentos e criar campos de segmentação para os atendimentos.

- 2.7. Deverá conter automatização com inteligência artificial (chatbot) capaz de triar o fluxo inicial da conversa antes do usuário ser direcionado para um atendente humano, incluindo menu de opções para mensagens iniciais.
- 2.8. O sistema deverá permitir a criação de menus de perguntas e respostas iniciais, mensagens pré-configuradas, Chatbot com respostas programadas a partir de palavras de comando, transferência para o time de atendimento de acordo com o assunto e enquetes de atendimento.
- 2.9. Deverá permitir o envio e o recebimento de arquivos de áudios, imagens, PDF e textos.
- 2.10. Conter mecanismo de busca, por número dos contatos, assunto da conversa, data da conversa, entre outros.
- 2.11. 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.
- 2.12. 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.
- 2.13. 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.
- 2.14. 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.
- 2.15. Não serão contabilizados no saldo deste contrato as quantidades de conversas e contatos salvos importados do contrato anterior à vigência desta nova contratação.
- 2.16. A CONTRATADA deverá efetuar treinamento, online ou presencial, com a equipe do SAAE Sorocaba.



- 2.17. 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;
 - Estimativa de 80.000 novos atendimentos (sessões) para o período de vigência do Contrato;
 - 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 inicial 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 irá enviar 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 24h 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.
- 2.18. A utilização do saldo contratual será a somatória dos novos atendimentos (sessões¹), mensalmente e cumulativamente, durante a vigência do contrato.
- 2.18.1. Em caso de utilização total da franquia contratada (80.000 atendimentos), 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.

CRITÉRIO DE JULGAMENTO

3.1. O julgamento será efetuado pelo menor preço global.

3.1.1. Este critério se justifica pois se trata de contratação de uma plataforma de atendimento, API oficial, importante e fundamental para agilidade e dinâmica dos procedimentos para atendimento aos usuários.

4. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

4.1. 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 criação dos menus e configurações.

5. SUBCONTRATAÇÃO

5.1. **Subcontratação:** Os serviços não poderão ser subcontratados, uma vez que não é considerado de natureza divisível.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1. Cumprir todos os pontos descritos neste Termo, garantindo a qualidade na prestação de serviços quanto ao atendimento técnico prestado ao SAAE Sorocaba.

1 NOTA: Sessão de Uso: a "sessão" determina que uma conversa somente começa a ser cobrada quando o consumidor iniciar a interação com o chatbot. Portanto, a "sessão" para cobrança de uma conversa, se dá a partir do momento em que o consumidor interage com o chatbot. A conversa tem a duração de até 24 horas contadas da primeira interação e quando fechado este período se iniciará outra sessão de 24hs para cobrança da nova conversa que iniciou.



- 6.2. A integração do Assistente Virtual Inteligente (chatbot) com o mensageiro WhatsApp.
- 6.3. Garantir a estabilidade da plataforma 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 de contrato.
- 6.4. A CONTRATADA se responsabiliza junto à empresa Meta (Whatsapp) a cumprir com 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.
- 6.5. A abertura de chamados deverá ocorrer através de canal disponibilizado pela CONTRATADA com prazo de até 3 (três) dias úteis para análise e resolução.
- 6.6. Qualquer manutenção no sistema efetuada pela CONTRATADA deverá ser informada ao SAAE Sorocaba com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.
- 6.7. Observância à Lei no 13.709 de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre Proteção de Dados (LGPD) e demais legislações correlatas, que por meio de evidências comprovem o correto tratamento, armazenamento, proteção e privacidade dos dados.
- 6.8. Manter sigilo com relação às informações, documentos e quaisquer dados fornecidos e/ou recebidos.
- 6.9. 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.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE (SAAE)

- 7.1. Cumprir com pagamento, conforme acordo firmado entre ambos.
- 7.2. Em caso de cancelamento, a CONTRATANTE deverá informar a CONTRATADA com antecedência de 30 (trinta) dias corridos.
- 7.3. 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.

8. CONDIÇÃO DE PAGAMENTO



- 8.1. O valor da proposta deverá conter todos os custos com implantação, mensalidade, importação e exportação de dados, backup, impostos, taxas, contribuições e demais encargos incidentes direta e indiretamente na prestação de serviços.
- 8.2. No ato da contratação será efetuado o pagamento da implantação e da primeira mensalidade e mensalmente o valor conforme a proposta.
- 8.3. 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.

9. PRAZO VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 9.1. A vigência do contrato será de **18 (dezoito) meses**, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado a critério das partes, nos limites legais permitidos.
 - 9.1.1. O contrato poderá, a qualquer momento, ser alterado, com as devidas justificativas, respeitados os limites legais.

10. FISCALIZAÇÃO

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

11. JUSTIFICATIVA

Com a recente adoção de novos canais de atendimentos on-line (via aplicativo Whatsapp) para alguns determinados serviços em pouco tempo verificou-se a necessidade de aprimoramento destes.

O crescente acesso à informação de forma fácil e rápida pelos cidadãos tem 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, 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 para melhor gerenciamento dos atendimentos prestados.

Atualmente estima-se um volume médio de recebimento de até 6.000 atendimentos mensais através dos canais de atendimento via whatsapp, distribuído entre os já



estabelecidos (Emergencial – vazamentos, falta d'água, troca de registro e boca de lobo entupida; Religação de água cortada e Denúncias de desperdício).

Devido a evolução tecnológica dos produtos e serviços em todas as esferas comerciais, instituições financeiras, governamentais e outras entidades, se faz necessário 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 necessidades e gerenciamento proativo centralizado com garantia de 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.


Ana Carolina Andreotti Vieira
Chefe do Departamento Comercial e Atendimento ao Consumidor


Calixto Junior Antonucci e Silva
Diretor Administrativo Financeiro



PROPOSTA



CONSENSO | 10 ANOS CONECTANDO
TECNOLOGIA
AO SANEAMENTO

PROPOSTA COMERCIAL

Ao SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SOROCABA

At. Ana Carolina Andriotti
Chefe do Departamento Comercial e Atendimento ao Consumidor

OBJETO: Contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial, prestar também os serviços de técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento da ferramenta, conforme especificações e quantidades contidas no Termo de Referência.

DADOS DA EMPRESA:

Razão Social: CONSENSO SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA

CNPJ/MF: 19.216.165/0001-23 Inscr. Estadual: ISENTO Inscr. Munic. 504.020-5

Endereço: Rua Domingos José Martins, 75, sala 603, Bairro do Recife, Recife/PE

E-mail: comercial@consensotec.com.br; Fone: 81.99877.0087; CEP: 50.030-200 Cidade: Recife/PE.

DADOS PARA PAGAMENTO:

Banco: ITAÚ Agência: 9249 N° C/C: 35.556-2

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA PARA ASSINATURA DO CONTRATO:

Nome: CARLOS ELMÁNO RODRIGUES FERREIRA

Endereço: Rua [REDACTED]

CPF/MF: [REDACTED] Cargo/Função: Analista de Sistemas Cart. Ident. n°: [REDACTED]

SDS/PE; Naturalidade: Natal/RN; Nacionalidade: Brasileira.

/consensobiotecnologia www.consensotec.com.br (01) 9 9277-0087 (01) 9 9734-0097

CONSENSO SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA

CPF: 19.216.165/0001-23 • R. Domingos José Martins, 75 - Recife, PE, 50030-200

Redigido por Roseli de Souza Domingues – Aux. Adm./DLC

PA622/2025

DLC/SISC

31

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



ITEM	DESCRIÇÃO	UNID MEDIDA	Custo unitário R\$	QUANT	R\$ MENSAL	R\$ ANUAL
1	Fornecimento da Plataforma On-line para Atendimento Automático (chatbot) via WhatsApp API Oficial; Plano com 8 (oito) Operadores de Atendimento; Canal: 1 (um) Canal de WhatsApp; Departamentos Ilimitados; Perguntas, Respostas e Atendimentos Ilimitados; Estimativa de 80.000 Novos Atendimentos (sessões) para o Período de Vigência deste Contrato.	Un	0,63	80.000	2.800,00	50.400,00
VALOR TOTAL (cinquenta mil e quatrocentos reais)			--	--	2.800,00	50.400,00
2	Licença de Operadores (Sob demanda)	Un	120,00	1	120,00	2.160,00
3	Canal de WhatsApp Adicional (sob demanda)	Un	500,00	1	500,00	9.000,00

O prazo de validade de nossa proposta é de 90 (noventa) dias, contados da data de sua apresentação.

O prazo de vigência dos serviços será de 18 (dezoito) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato.

Recife, 15 de abril de 2025.

CARLOS ELMANO RODRIGUES FERREIRA
Assinado de forma digital por CARLOS ELMANO RODRIGUES FERREIRA
Dados: 2025.04.15 11:44:37 -01'00'

CARLOS ELMANO RODRIGUES FERREIRA
SÓCIO DIRETOR

www.consensotec.com.br (51) 9 9377-0007 | (51) 9 9734-0007

CONSENSO SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA
CNPJ: 19.216.165/0001-28 • R. Domingos José Martins, 75 - Recife, PE, 50010-200



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. 000853 /2025

DATA 15/04/2025

PAGINA 1

FORNECEDOR: 15323 CONSENSO - SOL. EM TECNOL. DA INFORMACAO LTDA CNPJ: 19.216.165/0001-23 FONE 81998770087
 ENDERECO : RUA DOMINGUES JOSE MARTINS 75 RECIFE PE FAX 81 30373901
 BAIRRO : RECIFE

ITEM	QUANTIDADE	UN	OBJETO	DESCRICAO DO OBJETO	PROCESSO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	1,0000	UN	000.00000.9142	CONTRATACAO DE SERVICOS ESPECIALIZADOS FORNECIMENTO DE PLATAFORMA ON-LINE PARA ATENDIME TO AUTOMATICO (CHATBOT) VIA WHATSAPP API OFICIAL PLANO COM 8 OPERADORES DE ATENDIMENTO 1 CANAL WHATSAPP DEPARTAMENTO ILIMITADOS PERGUNTAS, RESPOSTAS E ATENDIMENTOS ILIMITADOS ESTIMATIVA DE 80.000 NOVOS ATENDIMENTOS PARA O P RIODO DE 18 (DEZOITO) MESES. FONTE: 04 RECURSOS PROPRIOS DA ADMINISTRACAO INDIRETA	S00039 /2025	50.400,0000	50.400,00

Condicao de Pagamento: RESOL. 08/15

TOTAL PEDIDO -> 50.400,00

Prazo de Entrega : IMEDIATO

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

Observacoes :

Empenhos : 00649/2025

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

OBS.: -OS PRODUTOS E/ OU SERVICOS DEVERAO ESTAR RIGOROSAMENTE DE ACORDO COM ESTE PEDIDO, SENDO PASSIVO DE DEVOLUCAO CASO
 NAO ATENDAM AS ESPECIFICACOES EXIGIDAS. O NUMERO DESTA PEDIDO, OBRIGATORIAMENTE DEVERA CONSTAR NO CORPO DA NOTA FISCAL.
 -A ADMINISTRACAO NAO SE RESPONSABILIZA PELA ENTREGA DE MATERIAIS EM LOCAIS DIFERENTES DO CITADO NESTE PEDIDO.