



FUNDAÇÃO DE PREVIDENCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS
EFETIVOS DE BAURU – FUNPREV
CNPJ 46.139.960/0001-38
Rua Rio Branco nº 19-31 – CEP 17014-037 – Bauru – SP
Fone/Fax – (014) 3009-5500



DISPENSA ELETRÔNICA Nº 90040/2025
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 1894/2025

CONTRATANTE (UASG): 930289 - FUNDAÇÃO DE PREV.SERV.PÚBL.MUN.EFET.DE BAURU

OBJETO: Contratação de empresa especializada no fornecimento de serviço de CRM para comunicação com aposentados e pensionistas da Funprev por meio do Whatsapp

VALOR MÉDIO ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO: R\$ 7.240,00

DATA DA SESSÃO: 09/09/2025

HORÁRIO DA FASE DE LANCES: 08h até 14h

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Menor preço

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS: Não



DISPENSA ELETRÔNICA N° 90040/2025

(Processo Administrativo n° 1894/2025)

Torna-se público que a Fundação de Previdência dos Servidores Públicos Municipais Efetivos de Bauru, por meio da Comissão de Contratações, Portaria n° 223/2024, realizará Dispensa Eletrônica, com critério de julgamento menor preço, na hipótese do art. 75, inciso II, nos termos da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021 e demais normas aplicáveis.

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO DIRETA

1.1. O objeto do presente procedimento é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação, por dispensa de licitação, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Aviso de Contratação Direta e seus anexos.

1.1.1. Havendo mais de um item, faculta-se ao fornecedor a participação em quantos forem de seu interesse.

1.2. O critério de julgamento adotado será o menor preço, observadas as exigências contidas neste Aviso de Contratação Direta e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

2. INGRESSO NA DISPENSA ELETRÔNICA E CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL

2.1. O ingresso do fornecedor na disputa da dispensa eletrônica ocorrerá com o cadastramento de sua proposta inicial, na forma deste item.

2.2. O fornecedor interessado, após a divulgação do Aviso de Contratação Direta, encaminhará, exclusivamente por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica, a proposta com a descrição do objeto ofertado, a marca do produto, quando for o caso, e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura do procedimento.

2.2.1. O fornecedor [NÃO] poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.

2.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, em especial o preço ou o desconto ofertado, vinculam a Contratada.



2.4. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto;

2.4.1. A proposta deverá conter declaração de que compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

2.4.2. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do fornecedor, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

2.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será aquela correspondente à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

2.6. Independentemente do percentual do tributo que constar da planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos pela legislação vigente.

2.7. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

2.8. No cadastramento da proposta inicial, o fornecedor deverá, também, assinalar Termo de Aceitação, em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

2.8.1. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

2.8.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Aviso de Contratação Direta e seus anexos;

2.8.3. que se responsabiliza pelas transações que forem efetuadas no sistema, assumindo-as como firmes e verdadeiras;



- 2.8.4. que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, de que trata [o art. 93 da Lei nº 8.213/91](#).
- 2.8.5. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#).
- 2.9. O fornecedor organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 2.10. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021](#).
- 2.11. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, fica facultado ao fornecedor, ao cadastrar sua proposta inicial, a parametrização de valor final mínimo, com o registro do seu lance final aceitável (menor preço ou maior desconto, conforme o caso).
- 2.11.1. Feita essa opção os lances serão enviados automaticamente pelo sistema, respeitados os limites cadastrados pelo fornecedor e o intervalo mínimo entre lances previsto neste aviso.
- 2.11.2. Sem prejuízo do disposto acima, os lances poderão ser enviados manualmente, na forma da seção respectiva deste Aviso de Contratação Direta;
- 2.11.3. O valor final mínimo poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, desde que não assuma valor superior a lance já registrado por ele no sistema.
- 2.12. O valor mínimo parametrizado possui caráter sigiloso aos demais participantes do certame e para o órgão ou entidade contratante. Apenas os lances efetivamente enviados poderão ser conhecidos dos fornecedores na forma da seção seguinte deste Aviso.



3. FASE DE LANCES

3.1. A partir da data e horário estabelecidos neste Aviso de Contratação Direta, a sessão pública será automaticamente aberta pelo sistema para o envio de lances públicos e sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo encerrado no horário de finalização de lances também já previsto neste aviso.

3.2. Iniciada a etapa competitiva, os fornecedores deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

3.3. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.

3.3.1. O fornecedor somente poderá oferecer valor inferior de desconto superior ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema. O fornecedor poderá oferecer lances sucessivos iguais ou superiores ao lance que esteja vencendo o certame, desde que inferiores ao menor por ele ofertado e registrado pelo sistema, sendo tais lances definidos como “lances intermediários” para os fins deste Aviso de Contratação Direta.

3.3.2. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é de R\$ 50,00 (cinquenta reais) nos itens.

3.4. Havendo lances iguais ao menor já ofertado, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.

3.5. Caso o fornecedor não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

3.6. Durante o procedimento, os fornecedores serão informados, em tempo real, do valor do menor lance ou do maior desconto registrado, vedada a identificação do fornecedor.

3.7. Imediatamente após o término do prazo estabelecido para a fase de lances, haverá o seu encerramento, com o ordenamento e divulgação dos lances, pelo sistema, em ordem crescente de classificação.

3.7.1. O encerramento da fase de lances ocorrerá de forma automática pontualmente no horário indicado, sem qualquer possibilidade de prorrogação e não havendo tempo aleatório ou mecanismo similar.



4. JULGAMENTO E ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS

4.1. Encerrada a fase de lances, quando a proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou abaixo do desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas.

4.1.1. Neste caso, será encaminhada contraproposta ao fornecedor que tenha apresentado o menor preço ou o maior desconto, para que seja obtida a melhor proposta compatível em relação ao estipulado pela Administração.

4.1.2. A negociação poderá ser feita com os demais fornecedores classificados, exclusivamente por meio do sistema, respeitada a ordem de classificação, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo ou abaixo do desconto definido para a contratação.

4.2. Em qualquer caso, concluída a negociação, se houver, o resultado será divulgado a todos e registrado na ata do procedimento da dispensa eletrônica, devendo esta ser anexada aos autos do processo de contratação.

4.3. Constatada a compatibilidade entre o valor da proposta e o estipulado para a contratação, será solicitado ao fornecedor o envio da proposta adequada ao último lance ofertado ou ao valor negociado, se for o caso, acompanhada dos documentos complementares, quando necessários.

4.4. Encerrada a etapa de negociação, se houver, o pregoeiro verificará se o fornecedor provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e seguintes deste Aviso, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no processo de contratação direta ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

4.4.1. SICAF;

4.4.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>);

4.4.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

4.5. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa fornecedora e de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.



4.6. Caso conste na Consulta de Situação do fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o órgão diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. (IN nº 3/2018, art. 29, caput).

4.6.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. (IN nº 3/2018, art. 29, §1º).

4.6.2. O fornecedor será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. (IN nº 3/2018, art. 29, §2º).

4.6.3. Constatada a existência de sanção, o fornecedor será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

4.7. Verificadas as condições de participação, o gestor examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Aviso de Contratação Direta e em seus anexos.

4.8. Será desclassificada a proposta vencedora que:

4.8.1. contiver vícios insanáveis;

4.8.2. não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste aviso ou em seus anexos;

4.8.3. apresentar preços inexequíveis ou que permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

4.8.4. não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

4.8.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste aviso ou seus anexos, desde que insanável.

4.9. Quando o fornecedor não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:

4.9.1. for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da dispensa não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio fornecedor, para



os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

4.9.2. apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.

4.10. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que o fornecedor comprove a exequibilidade da proposta.

4.11. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço.

4.11.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

4.11.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

4.12. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

4.13. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, será examinada a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

4.14. Havendo necessidade, a sessão será suspensa, informando-se no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

4.15. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, será iniciada a fase de habilitação, observado o disposto neste Aviso de Contratação Direta.

5. HABILITAÇÃO

5.1. Os documentos a serem exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021, constam do Termo



de Referência e serão solicitados do fornecedor mais bem classificado na fase de lances.

5.2. A habilitação dos fornecedores será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

5.2.1. É dever do fornecedor atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, quando solicitado, a respectiva documentação atualizada.

5.2.2. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do fornecedor, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s).

5.3. Na hipótese de necessidade de envio de documentos complementares, indispensáveis à confirmação dos já apresentados para a habilitação, ou de documentos não constantes do SICAF, o fornecedor será convocado a encaminhá-los, em formato digital, por meio do sistema, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, sob pena de inabilitação. ([art. 19, § 3º, da IN Seges/ME nº 67, de 2021](#)).

5.4. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

5.5. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

5.6. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

5.7. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

5.8. *O fornecedor provisoriamente vencedor em um item, que estiver concorrendo em outro item, ficará obrigado a comprovar os requisitos de habilitação cumulativamente, isto é, somando as exigências do item em que venceu às do item em que estiver concorrendo, e assim sucessivamente, sob pena de inabilitação, além da aplicação das sanções cabíveis.*

5.8.1. *Não havendo a comprovação cumulativa dos requisitos de habilitação, a inabilitação recairá sobre o(s) item(ns)*



de menor(es) valor(es) cuja retirada(s) seja(m) suficiente(s) para a habilitação do fornecedor nos remanescentes.

5.9. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, a sessão será suspensa, sendo informada a nova data e horário para a sua continuidade.

5.10. Será inabilitado o fornecedor que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Aviso de Contratação Direta.

5.10.1. Na hipótese de o fornecedor não atender às exigências para a habilitação, o órgão ou entidade examinará a proposta subsequente, e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do objeto e as condições de habilitação.

5.11. Constatado o atendimento às exigências de habilitação, o fornecedor será habilitado.

6. CONTRATAÇÃO

6.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.

6.2. O adjudicatário terá o prazo de 03 (três) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para aceitar Nota de Empenho, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta.

6.3. O Aceite da Nota de Empenho, emitida ao fornecedor adjudicado, implica o reconhecimento de que:

6.3.1. referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133, de 2021;

6.3.2. a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no Aviso de Contratação Direta e seus anexos;

6.3.3. a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133, de 2021 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma Lei.



6.4. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

6.5. Na assinatura do contrato ou do instrumento equivalente será exigida a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste aviso, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

7. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

7.1. Comete infração administrativa o fornecedor que praticar quaisquer das hipóteses previstas no [art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021](#), quais sejam:

- 7.1.1. dar causa à inexecução parcial do contrato;
- 7.1.2. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 7.1.3. dar causa à inexecução total do contrato;
- 7.1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- 7.1.5. deixar de apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;
- 7.1.6. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- 7.1.7. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 7.1.8. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação direta sem motivo justificado;
- 7.1.9. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou a execução do contrato;
- 7.1.10. fraudar a dispensa eletrônica ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 7.1.11. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
 - 7.1.11.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o



conluio entre os fornecedores, em qualquer momento da dispensa, mesmo após o encerramento da fase de lances.

7.1.12. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame.

7.1.13. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.](#)

7.2. O fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) Advertência pela falta do subitem 7.1.1 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

b) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do fornecedor, por qualquer das infrações dos subitens 7.1.1 a 7.1.13;

c) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens 7.1.2 a 7.1.8 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 7.1.9 a 7.1.13, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;

7.3. A aplicação das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante ([art. 156, §9º](#))

7.4. Todas as sanções previstas neste Aviso poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º](#)).

7.5. Antes da aplicação da multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157](#))

7.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao



Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º](#)).

7.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

7.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

7.9. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º](#)):

7.10. A natureza e a gravidade da infração cometida;

7.11. As peculiaridades do caso concreto;

7.12. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

7.13. Os danos que dela provierem para o Contratante;

7.14. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

7.15. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei ([art. 159](#)).

7.16. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160](#))

7.17. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados



os dados relativos às sanções por ele aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. ([Art. 161](#))

7.18. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

7.19. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas nos anexos a este Aviso.

8. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. No caso de todos os fornecedores restarem desclassificados ou inabilitados (procedimento fracassado), a Administração poderá:

8.1.1. republicar o presente aviso com uma nova data;

8.1.2. valer-se, para a contratação, de proposta obtida na pesquisa de preços que serviu de base ao procedimento, se houver, privilegiando-se os menores preços, sempre que possível, e desde que atendidas às condições de habilitação exigidas.

8.1.2.1. No caso do subitem anterior, a contratação será operacionalizada fora deste procedimento.

8.1.3. fixar prazo para que possa haver adequação das propostas ou da documentação de habilitação, conforme o caso.

8.2. As providências dos subitens 8.1.1 e 8.1.2 também poderão ser utilizadas se não houver o comparecimento de quaisquer fornecedores interessados (procedimento deserto).

8.3. Havendo a necessidade de realização de ato de qualquer natureza pelos fornecedores, cujo prazo não conste deste Aviso de Contratação Direta, deverá ser atendido o prazo indicado pelo agente competente da Administração na respectiva notificação.

8.4. Caberá ao fornecedor acompanhar as operações, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

8.5. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente,



no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário.

8.6. Os horários estabelecidos na divulgação deste procedimento e durante o envio de lances observarão o horário de Brasília-DF, inclusive para contagem de tempo e registro no Sistema e na documentação relativa ao procedimento.

8.7. No julgamento das propostas e da habilitação, a Administração poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.8. As normas disciplinadoras deste Aviso de Contratação Direta serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

8.9. Os fornecedores assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo de contratação.

8.10. Em caso de divergência entre disposições deste Aviso de Contratação Direta e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Aviso.

8.11. Da sessão pública será divulgada Ata no sistema eletrônico.

8.12. Integram este Aviso de Contratação Direta, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

- 8.12.1. Anexo I – Documento de Formalização de Demanda
- 8.12.2. Anexo II – Estudo Técnico Preliminar
- 8.12.3. Anexo III – Termo de Referência
- 8.12.4. Anexo IV – Minuta do Contrato

Bauru/SP, 02 de setembro de 2025

DONIZETE DO CARMO DOS SANTOS

PRESIDENTE – FUNPREV



ANEXO I – DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA

Processo de compra nº: 1894/2025 – DATA: 11/07/2025	
Unidade/Setor: Seção de Informática e Estatística	
Responsável: Thales Hirose Nakandakari Maedo	Matrícula: 678
E-mail: thalesmaedo@funprevbauru.sp.gov.br	Telefone: (14) 3009-5526

a) Descrição Sucinta do Objeto e Quantidade:

Item	Qtde	Descrição	VALOR TOTAL
01	01	Plataforma de CRM - WhatsApp	R\$ 7.240,00
Total			R\$ 7.240,00

b) Justificativa da contratação:

A Fundação de Previdência dos Servidores Públicos Municipais Efetivos de Bauru (Funprev) enfrenta anualmente um desafio crítico relacionado ao recadastramento de aposentados e pensionistas, um processo essencial para a continuidade dos pagamentos mensais. Atualmente, o método de comunicação empregado durante esse período é tradicional, envolvendo notificações por meio do site ou telefonemas, o que se revelou ineficiente e propenso a resultar em cancelamentos de pagamentos devido à ausência dos beneficiários no ato de recadastramento.

A necessidade de uma abordagem mais ágil e eficaz na comunicação com os aposentados e pensionistas durante o processo de recadastramento é evidente. O objetivo é reduzir significativamente o número de casos de cancelamento de pagamentos, proporcionando aos beneficiários uma experiência mais conveniente e minimizando os transtornos causados pela ausência no recadastramento presencial.

A comunicação proativa é crucial para informar os aposentados e pensionistas sobre os prazos de recadastramento, documentação necessária e procedimentos a serem seguidos. Além disso, a Fundação busca uma solução que permita o envio de lembretes automáticos no período do mês de aniversário de cada beneficiário, garantindo uma participação adequada no processo.



Portanto, a necessidade de contratação de um CRM para WhatsApp não apenas visa atender às demandas imediatas relacionadas ao cadastramento, mas também estabelecer uma base sólida para aprimorar continuamente a comunicação com os beneficiários da Funprev, contribuindo para a eficiência operacional e a satisfação dos aposentados e pensionistas.

c) Alinhamento ao Plano de Contratação Anual (PCA):

A demanda está prevista no Plano de Contratações Anual de 2025, conforme estabelecido no inciso VII do art. 12 da Lei nº 14.133/2021. A Fundação de Previdência dos Servidores Públicos Municipais de Bauru – Funprev elaborou o referido plano em conformidade com o disposto no Decreto nº 18.500/2025, que tornou obrigatória sua elaboração a partir do exercício de 2024. Assim, a presente contratação integra as demandas planejadas pela Funprev para o exercício de 2025, estando, portanto, de acordo com o planejamento anual de contratações da entidade.

d) Estimativa Preliminar do Valor da Contratação:

Composição da Média:

Fornecedor/ID do PNCP	Valor Mensal (R\$)	Valor Total (R\$)
RM Supplies Tecnologia Ltda	R\$ 500,00	R\$ 6.000,00
Fiorelli Software / PM de Jaquirana - RS	R\$ 700,00	R\$ 8.400,00
AZ Informática Ltda / PM de rio do Sul - SC	R\$ 610,00	R\$ 7.320,00
Média	R\$ 603,33	R\$ 7.240,00

e) Grau de Prioridade da Demanda

() ALTA () MÉDIA (X) BAIXA

f) Indicação de Vinculação ou Dependência com Outros Processos:

Não há vinculação ou dependência com outros processos ou Documento de Formalização de Demanda.



g) Alinhamento Estratégico:

A contratação de um serviço de Customer Relationship Management (CRM) dedicado ao WhatsApp surge como uma resposta estratégica para superar os desafios de comunicação identificados. Esta solução possibilitará uma interação mais direta e instantânea com os beneficiários, permitindo a entrega eficiente de informações relevantes, lembretes automáticos e a coleta de documentos necessários para o recadastramento.

h) Especificações técnicas:

Descrição:
<p>1. Licenciamento de usuários</p> <p>1.1. O sistema deverá permitir a utilização simultânea por, no mínimo, 5 (cinco) usuários, com possibilidade de expansão futura.</p> <p>1.2. Cada usuário deverá ter acesso individualizado e controlado, com atribuição de permissões e relatórios por atendente.</p> <p>2. Integração com WhatsApp</p> <p>2.1. A solução deverá estar integrada ao WhatsApp Business que assegure a estabilidade da comunicação.</p> <p>2.2. O sistema deverá permitir o envio e recebimento de mensagens de texto, imagens, documentos e áudios, com registro no histórico da conversa.</p> <p>2.3. A comunicação deverá ocorrer por número único institucional, indicado pela Funprev.</p> <p>3. Funcionalidade de chatbot</p> <p>3.1. A ferramenta deverá oferecer recurso de chatbot com configuração de fluxos personalizados, menus interativos, respostas automáticas e redirecionamento para atendentes humanos.</p> <p>3.2. O chatbot deverá operar 24h por dia, inclusive fora do expediente.</p> <p>4. Disparos de mensagens em massa</p> <p>4.1. A plataforma deverá possibilitar o envio de mensagens em massa a contatos segmentados, com personalização de conteúdo e agendamento.</p> <p>4.2. As mensagens deverão ser enviadas de forma individualizada (não em grupos) para preservar a privacidade dos beneficiários.</p> <p>5. Gestão de contatos e conversas</p> <p>5.1. O sistema deverá permitir:</p> <ul style="list-style-type: none">- Categorização e etiquetagem de contatos;- Organização de atendimentos por status;- Atribuição de conversas a atendentes específicos;



- Visualização de histórico completo de interações.

6. Relatórios e controle gerencial

6.1. A plataforma deverá gerar relatórios detalhados contendo, no mínimo:

- Número total de atendimentos;
- Tempo médio de resposta;
- Mensagens enviadas por campanha;
- Atendimentos por colaborador.

7. Suporte técnico e manutenção

7.1. A contratada deverá disponibilizar suporte técnico durante todo o período contratual, com atendimento em até 24 horas úteis após a abertura do chamado.

7.2. Atualizações corretivas e evolutivas da plataforma deverão estar incluídas.

8. Treinamento e capacitação

8.1. A contratada deverá realizar treinamento inicial para os servidores indicados pela Funprev, abordando:

- Operação da plataforma;
- Criação e gestão de fluxos de atendimento;
- Configuração de mensagens automáticas e chatbot.

9. Acesso à solução

9.1. O sistema deverá ser acessível via navegador (Google Chrome, Mozilla Firefox), sem necessidade de instalação local.

9.2. A plataforma deve ser baseada em nuvem, com acesso seguro mediante login e senha.

10. Segurança da informação

10.1. Todos os dados dos beneficiários e registros de conversas deverão ser armazenados de forma segura e com controle de acesso.

5.10.2. A contratada deverá cumprir as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

i) Detalhamento da execução:

Forma de entrega	de <input type="checkbox"/> Registro de Preços	X <input checked="" type="checkbox"/> Entrega Única	<input type="checkbox"/> Contrato com Entrega Parcelada
Prazo de garantia: Por todo o período de vigência do contrato.			
Prazo de entrega/execução: 30 dias após o recebimento da Autorização de Fornecimento ou Ordem de Serviço.			
Prazo de pagamento: O pagamento será efetuado até 15°. (décimo quinto) dia após o recebimento integral do objeto pela CONTRATANTE, mediante			



FUNDAÇÃO DE PREVIDENCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS
EFETIVOS DE BAURU – FUNPREV

CNPJ 46.139.960/0001-38
Rua Rio Branco nº 19-31 – CEP 17014-037 – Bauru – SP
Fone/Fax – (014) 3009-5500



a apresentação da Nota Fiscal, Nota Fiscal Eletrônica ou Fatura, o que for exigível por lei, que será devidamente atestada pelo setor requisitante e/ou pelo Gestor do contrato.

Prazo de vigência do contrato: 60 (sessenta) meses, podendo ser prorrogado por até 10 (dez) anos sucessivamente de acordo com art. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

Local de entrega: Rua Rio Branco nº 19-31 – CEP 17014-037 – Bauru – SP, no horário das 8h às 11h e das 14h às 16h.

Produto disponível no Almoxarifado	___ SIM	___ NÃO
_____	Data:	
Responsável pela Consulta		

Responsável pela autuação e instrução do processo:	Chefe da Seção:
_____	_____
Thales Hirose Nakandakari Maedo	Thales Hirose Nakandakari Maedo
Diretor(a) de Divisão:	
_____	Donizete do Carmo dos Santos
Louise Adeline Carvalho Cândido	Presidente



ANEXO II – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Processo nº 1894/2025

Assunto: Contratação de Serviço de CRM para Comunicação com Aposentados e Pensionistas via WhatsApp

1. Descrição da necessidade da contratação

A Fundação de Previdência dos Servidores Públicos Municipais Efetivos de Bauru (Funprev) enfrenta anualmente um desafio crítico relacionado ao recadastramento de aposentados e pensionistas, um processo essencial para a continuidade dos pagamentos mensais. Atualmente, o método de comunicação empregado durante esse período é tradicional, envolvendo notificações por meio do site ou telefonemas, o que se revelou ineficiente e propenso a resultar em cancelamentos de pagamentos devido à ausência dos beneficiários no ato de recadastramento.

A necessidade de uma abordagem mais ágil e eficaz na comunicação com os aposentados e pensionistas durante o processo de recadastramento é evidente. O objetivo é reduzir significativamente o número de casos de cancelamento de pagamentos, proporcionando aos beneficiários uma experiência mais conveniente e minimizando os transtornos causados pela ausência no recadastramento presencial.

A comunicação proativa é crucial para informar os aposentados e pensionistas sobre os prazos de recadastramento, documentação necessária e procedimentos a serem seguidos. Além disso, a Fundação busca uma solução que permita o envio de lembretes automáticos no período do mês de aniversário de cada beneficiário, garantindo uma participação adequada no processo.

A contratação de um serviço de Customer Relationship Management (CRM) dedicado ao WhatsApp surge como uma resposta estratégica para superar os desafios de comunicação identificados. Esta solução possibilitará uma interação mais direta e instantânea com os beneficiários, permitindo a entrega eficiente de informações relevantes, lembretes automáticos e a coleta de documentos necessários para o recadastramento.

Portanto, a necessidade de contratação de um CRM para WhatsApp não apenas visa atender às demandas imediatas relacionadas ao recadastramento, mas também estabelecer uma base sólida para aprimorar continuamente a comunicação com os beneficiários da Funprev, contribuindo para a eficiência operacional e a satisfação dos aposentados e pensionistas. Este estudo técnico explorará os



requisitos específicos, opções disponíveis no mercado, estimativas de custo e benefícios esperados dessa contratação.

2. Requisitos da contratação

2.1. Licença Mínima de Usuários:

O sistema CRM deve permitir no mínimo a configuração de 5 usuários.

2.2. Configuração de Chatbot:

O software disponibilizado deve incluir a funcionalidade de configurar um chatbot para interações automáticas com os clientes via WhatsApp. Isso inclui a capacidade de criar respostas automáticas para perguntas frequentes, gerenciar conversas iniciais e fornecer suporte básico ao cliente.

2.3. Disparos de Massa:

O CRM deve ser capaz de realizar disparos de mensagens em massa para os contatos da lista.

2.4. Múltiplos Atendentes:

Deve permitir que múltiplos atendentes acessem e gerenciem o sistema simultaneamente. Isso possibilitará uma distribuição eficiente das tarefas de atendimento ao cliente entre a equipe, garantindo uma resposta rápida e eficaz às consultas dos clientes.

2.5. Integração com o WhatsApp:

É necessário que o sistema CRM se integre perfeitamente com o WhatsApp Business API ou ofereça uma solução própria para comunicação via WhatsApp, garantindo a sincronização eficiente de todas as interações e dados com os clientes.

2.6. Gestão de Contatos e Conversas:

Deve fornecer recursos abrangentes para gerenciamento de contatos e conversas, incluindo a capacidade de etiquetar contatos, organizar conversas por categoria, atribuir conversas a atendentes específicos e registrar o histórico completo de interações com os clientes.

2.7. Suporte Técnico e Atendimento ao Cliente:

É essencial que o fornecedor do sistema CRM ofereça suporte técnico confiável e eficiente, bem como treinamento para a equipe de atendimento, garantindo uma implantação tranquila e uma experiência contínua de uso do sistema.

3. Levantamento de mercado

Durante o processo de análise dos meios de comunicação mais adequados para interagir os aposentados/pensionistas da Funprev, concluímos que o WhatsApp se destaca como a opção mais eficaz e



abrangente. Esta conclusão foi alcançada após uma análise cuidadosa dos diferentes canais de comunicação disponíveis e considerando o perfil de nosso público-alvo.

3.1. Análise dos Meios de Comunicação:

Foram avaliados diversos meios de comunicação, incluindo e-mail, telefonemas, mensagens de texto (SMS) e aplicativos de mensagens instantâneas, como WhatsApp.

3.2. Identificação do WhatsApp como Melhor Opção:

Constatamos que o WhatsApp é amplamente utilizado por nossos aposentados/pensionistas, sendo praticamente universal entre eles. A maioria dos nossos beneficiários já utiliza o WhatsApp como seu principal meio de comunicação.

3.3. Vantagens do WhatsApp:

A escolha do WhatsApp como meio de comunicação preferencial se deve à sua conveniência, simplicidade e alcance abrangente. Ele permite comunicação instantânea, multimídia e em tempo real, além de ser acessível em dispositivos móveis.

3.4. Utilização Generalizada do WhatsApp:

A utilização generalizada do WhatsApp entre nossos aposentados/pensionistas garante que a comunicação por meio dessa plataforma seja eficaz, eficiente, rápida e acessível para toda a nossa base de beneficiários.

O WhatsApp foi identificado como o meio de comunicação mais adequado para interagir com nossos aposentados/pensionistas, dada sua ampla adoção e facilidade de uso. A partir dessa conclusão, buscamos selecionar um sistema CRM que se integre de forma eficiente com o WhatsApp, visando otimizar nossas operações e oferecer um serviço de qualidade aos nossos beneficiários.

3.5. Análise da Viabilidade entre Solução Gratuita e Paga

Foi realizada uma análise da viabilidade de utilizar o WhatsApp em sua versão gratuita em comparação com uma solução paga de CRM. Os resultados dessa análise destacaram que a solução gratuita apresenta limitações significativas que não atendem plenamente às demandas da Funprev. Abaixo estão os principais pontos considerados:



3.5.1. Limitação de Usuários:

A versão gratuita do WhatsApp possui um número limitado de usuários por grupo e não oferece recursos avançados de gerenciamento de conversas. Isso tornaria a gestão das interações com aposentados e pensionistas mais lenta e menos eficiente, especialmente em casos de grande volume de mensagens.

3.5.2. Ausência de Chatbot:

Uma das vantagens cruciais dos serviços de CRM de WhatsApp pagos é a disponibilidade de ferramentas avançadas de Chatbot. Esses Chatbots automatizam parte do atendimento ao cliente, proporcionando respostas rápidas e precisas, e reduzindo significativamente o tempo necessário para cada interação.

3.5.3. Ferramenta de Disparos em Massa:

A solução gratuita do WhatsApp oferece apenas a funcionalidade básica de listas de transmissão, que requer que os usuários tenham o número da Funprev adicionado em seus contatos para receber as mensagens. Isso representa uma limitação significativa em relação à necessidade de realizar disparos em massa para comunicações amplas e segmentadas.

Diante dessas considerações, concluiu-se que a solução gratuita do WhatsApp não é suficiente para suprir as demandas da Funprev em termos de comunicação eficiente, automação de atendimento e gerenciamento de interações em larga escala. Portanto, a opção por uma solução paga de CRM de WhatsApp se mostrou mais adequada para atender às necessidades específicas da organização.

4. Descrição da solução como um todo

A solução proposta consiste na contratação de um Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) integrado com o WhatsApp, com o objetivo de otimizar nossas operações de atendimento ao cliente, marketing e comunicação com a base de aposentados/pensionistas.

4.1. Características da Solução:

O sistema CRM será projetado para atender às necessidades específicas da empresa, incluindo funcionalidades como chatbots para interações automáticas, disparos de mensagens em massa, gestão de contatos e conversas, relatórios e análises avançadas, entre outros.



4.2. Justificativa Técnica e Econômica:

A escolha de um CRM integrado com o WhatsApp é respaldada pela ampla adoção dessa plataforma entre nossos aposentados/pensionistas, garantindo uma comunicação eficaz e acessível para toda a base de beneficiários.

Além disso, a integração com o WhatsApp proporciona uma comunicação mais rápida, direta e personalizada, contribuindo para melhorar a experiência do cliente e fortalecer o relacionamento com os beneficiários.

4.3. Manutenção e Assistência Técnica:

A solução contratada incluirá exigências relacionadas à manutenção e assistência técnica, garantindo a disponibilidade contínua do sistema e o suporte necessário para resolver eventuais problemas ou dúvidas.

A solução proposta de um Sistema CRM integrado com o WhatsApp foi selecionada com base em sua eficácia técnica, vantagens econômicas e adequação às necessidades específicas da empresa. A contratação será realizada por meio de processo licitatório, assegurando uma escolha transparente e alinhada aos interesses da organização.

5. Estimativa das quantidades a serem contratadas

Este tópico apresenta a estimativa das quantidades a serem contratadas do Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) integrado com o WhatsApp, acompanhada das memórias de cálculo e documentos que embasam essa estimativa.

5.1 Estimativa das Quantidades:

Item	Especificação	Unidade	Quantidade
1	Licenças de usuário	Unidade	5
2	Configuração de Chatbot	Projeto	1

A estimativa das quantidades foi realizada com base nos seguintes critérios:

5.2. Licenças de Usuário: Considerou-se o número mínimo necessário para atender à demanda inicial, prevendo uma margem de crescimento.



5.3. Configuração de Chatbot: Estimativa de um projeto único para configurar o chatbot inicialmente.

5.4. Serviço de Manutenção e Assistência Técnica: Prevê-se a contratação de um contrato anual para garantir a manutenção e suporte contínuos do sistema.

As quantidades foram justificadas com base na previsão de consumo e utilização do sistema, considerando a demanda inicial e eventuais incrementos futuros, como expansão de operações e aumento do volume de interações com os clientes.

As memórias de cálculo e documentos de suporte incluem registros de reuniões, análises de necessidades, projeções de crescimento e relatórios de consumo, que embasam a estimativa apresentada.

A estimativa das quantidades a serem contratadas foi realizada de forma criteriosa, considerando as necessidades atuais e potenciais da empresa em relação ao sistema CRM integrado com o WhatsApp. Os quantitativos propostos visam garantir uma implementação eficaz e um suporte adequado ao longo do período contratual.

6. Estimativa do valor da contratação

Fornecedor/ID do PNCP	Valor Mensal (R\$)	Valor Total (R\$)
RM Supplies Tecnologia Ltda	R\$ 500,00	R\$ 6.000,00
Fiorilli Software / PM de Jaquirana - RS	R\$ 700,00	R\$ 8.400,00
AZ Informática Ltda / PM de Rio do Sul - SC	R\$ 610,00	R\$ 7.320,00
Média	R\$ 603,33	R\$ 7.240,00

7. Contratações correlatas e/ou interdependentes

Até o momento da elaboração deste Estudo Técnico Preliminar (ETP), não foram identificadas contratações correlatas ou interdependentes que guardem relação direta com o objeto da compra/contratação pretendida para o CRM de WhatsApp.

A inexistência de contratações correlatas ou interdependentes neste momento se justifica pela especificidade e singularidade do objeto em questão. A análise técnica e a pesquisa realizada indicaram que a implantação do CRM de WhatsApp, conforme as especificações



delineadas, atenderá às demandas da empresa de forma autônoma e independente de contratações adicionais.

Caso futuras contratações correlatas ou interdependentes sejam identificadas ou se tornem necessárias, será realizada uma revisão e atualização deste campo, conforme previsto no artigo 18º, §2º da Lei Federal nº. 14.133/2021.

8. Alinhamento entre a contratação e o planejamento

O processo de contratação atual para o CRM de WhatsApp está alinhado com as orientações estabelecidas no Planejamento Estratégico da Funprev para o período de 2022 a 2026, bem como com o Plano Plurianual (PPA) de 2022 a 2025. Essa conformidade reflete os objetivos e necessidades definidos para esse período específico. Aqui estão alguns aspectos que destacamos:

8.1. Implementação Tecnológica:

A demanda por um CRM de WhatsApp está alinhada com a necessidade de melhorar nossa infraestrutura tecnológica, conforme planejado estrategicamente. Essa melhoria é essencial para facilitar a comunicação com aposentados e pensionistas, contribuindo para uma gestão mais eficiente e personalizada dos benefícios previdenciários.

8.2. Melhoria dos Serviços de Tecnologia da Informação:

Ao incluir essa demanda no PPA 2022-2025, a Funprev demonstra seu compromisso em promover a implementação e o constante aprimoramento dos serviços de Tecnologia da Informação. O CRM de WhatsApp desempenha um papel fundamental nesse contexto, assegurando uma comunicação eficaz e ágil com os beneficiários, contribuindo para a eficiência e eficácia das operações tecnológicas da instituição.

A correlação entre a contratação do CRM de WhatsApp e o planejamento estratégico da Funprev evidencia o comprometimento da organização com a modernização e melhoria contínua de sua infraestrutura tecnológica, bem como com a transparência e qualidade dos serviços prestados aos aposentados e pensionistas.

9. Resultados pretendidos

Antecipa-se que o CRM de WhatsApp proporcionará uma melhoria significativa na eficiência operacional da Funprev, facilitando a gestão e o processamento dos pagamentos de benefícios para



aposentados e pensionistas. A automação de processos e a centralização das informações agilizarão as operações internas.

O CRM de WhatsApp permitirá uma comunicação mais direta e efetiva com os aposentados e pensionistas, possibilitando o envio de notificações, lembretes e informações relevantes de forma rápida e personalizada. Isso contribuirá para a transparência e a proximidade no relacionamento com os beneficiários.

A utilização do CRM de WhatsApp possibilitará um melhor aproveitamento dos recursos humanos e tecnológicos da Funprev, otimizando o tempo e os esforços dedicados à gestão dos benefícios previdenciários. A centralização das informações facilitará o acesso e a análise dos dados, aumentando a eficácia das operações.

Prevê-se que o uso do CRM de WhatsApp resultará em uma experiência mais satisfatória para os aposentados e pensionistas da Funprev, oferecendo um canal de comunicação ágil e acessível para esclarecimento de dúvidas, solicitação de informações e acompanhamento dos pagamentos de benefícios.

10. Justificativa do não parcelamento do objeto

Considerando a natureza específica do CRM de WhatsApp e as características singulares da solução proposta, a decisão de não parcelar a solução é justificada por diversos motivos. A integração e unificação da comunicação com aposentados e pensionistas por meio do WhatsApp demanda uma abordagem coesa e centralizada, garantindo eficiência e consistência nas interações.

Além disso, a divisão do CRM de WhatsApp em parcelas poderia comprometer a integridade e eficácia da solução, tornando a gestão mais complexa e aumentando o risco de inconsistências nas comunicações. Portanto, a manutenção da solução como uma entidade unificada é essencial para garantir a eficácia das estratégias de comunicação da Funprev e a satisfação dos beneficiários.

10.1. Não é Economicamente Viável:

O parcelamento da solução não é economicamente viável, uma vez que não resultaria em economia de custos significativa. A divisão da solução aumentaria os custos administrativos e operacionais associados à gestão de múltiplos contratos e fornecedores, sem oferecer benefícios tangíveis em termos de eficiência ou economia.

10.2. Ineficiência Operacional:

Dividir a solução resultaria em um fluxo de trabalho fragmentado, com diferentes plataformas e sistemas sendo utilizados



para gerenciar as comunicações com os aposentados e pensionistas. Isso dificultaria a coordenação e integração das atividades, prejudicando a eficiência operacional e a qualidade do atendimento ao cliente.

Diante dessas considerações, conclui-se que o parcelamento da solução de CRM de WhatsApp não seria uma abordagem eficaz para atender às necessidades da Funprev. Manter a solução integrada e centralizada em uma única plataforma é mais prático, eficiente e econômico para a organização.

11. Providências a serem tomadas

Para garantir a eficácia e o sucesso da implementação do CRM de WhatsApp, algumas providências devem ser tomadas:

Definição do Número de Telefone para Integração: É necessário decidir qual número de telefone será utilizado para a integração com a ferramenta de CRM contratada. Este número será responsável por receber e enviar mensagens aos clientes, sendo crucial para a comunicação eficaz e o gerenciamento adequado dos contatos.

Deve-se definir quais pessoas serão responsáveis por receberem o treinamento para utilizar a ferramenta de CRM de WhatsApp. Esses indivíduos serão os multiplicadores do conhecimento dentro da organização e estarão encarregados de capacitar os demais colaboradores.

12. Possíveis impactos ambientais e tratamentos

Durante a elaboração deste ETP, foi realizada uma avaliação dos possíveis impactos ambientais associados à implementação e operação do CRM de WhatsApp. Os principais aspectos considerados incluem:

Consumo de Energia: A operação do sistema requer infraestrutura tecnológica que consome energia elétrica. É importante avaliar e monitorar o consumo energético para identificar oportunidades de redução e eficiência.

Uso de Recursos Naturais: Embora o CRM seja uma plataforma virtual, sua operação depende indiretamente de recursos naturais, como energia e materiais para a produção de equipamentos eletrônicos. É importante avaliar e mitigar esse impacto.

12.1. Tratamentos Propostos:

Para lidar com os possíveis impactos ambientais identificados, propõem-se as seguintes medidas:



Priorização de Fornecedores Sustentáveis: Buscar parcerias com fornecedores que adotem práticas sustentáveis em suas operações, promovendo o uso de energia limpa e a redução do desperdício.

Eficiência Energética: Implementar medidas para reduzir o consumo energético do sistema, como a otimização de servidores e a utilização de tecnologias de eficiência energética.

Conscientização Ambiental: Promover a conscientização ambiental entre os colaboradores, incentivando boas práticas de sustentabilidade e o uso responsável dos recursos.

13. Declaração de viabilidade

Com base na análise detalhada das necessidades da empresa e das funcionalidades requeridas para o CRM de WhatsApp, conclui-se que a solução proposta é viável do ponto de vista técnico. O mercado oferece diversas opções de sistemas CRM integrados com o WhatsApp que atendem aos requisitos específicos da empresa.

A viabilidade econômica da contratação do CRM de WhatsApp foi avaliada considerando os custos de aquisição, implementação e manutenção do sistema, bem como os benefícios esperados em termos de eficiência operacional e melhoria no atendimento aos clientes. Com base nas projeções financeiras, verificou-se que o retorno sobre o investimento é positivo e que a contratação do CRM se mostra vantajosa em relação aos custos e benefícios esperados.

Os possíveis impactos ambientais associados à implementação e operação do CRM de WhatsApp foram avaliados e tratados de forma adequada, conforme descrito no tópico anterior. Concluiu-se que a contratação do sistema é viável do ponto de vista ambiental, desde que sejam adotadas as medidas de mitigação e controle propostas.

14. Responsáveis

O presente Estudo Técnico Preliminar (ETP) foi elaborado sob a responsabilidade do Chefe da Seção de Informática e Estatística da Funprev, Thales Hirose Nakandakari Maedo.

Thales Hirose Nakandakari
Maedo
Chefe da Seção de Informática
e Estatística



ANEXO III – TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 1894/2025

Assunto: Contratação de Serviço de CRM para Comunicação com Aposentados e Pensionistas via WhatsApp

1. Objeto

Item	Quantidade	Descrição	Valor
1	1	Sistema de CRM integrado ao WhatsApp com recursos de chatbot, envio em massa, múltiplos atendentes, gestão de conversas e contatos, suporte técnico e treinamento incluso.	R\$ 7.240,00

1.1. Os itens serão agrupados em um **ÚNICO LOTE**.

1.2. Vigência

O prazo de vigência do contrato será de 60 (sessenta) meses, ao contar da assinatura do mesmo, podendo ser prorrogado por até 10 (dez) anos sucessivamente de acordo com art. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

2. Descrição da necessidade da contratação

A Fundação de Previdência dos Servidores Públicos Municipais Efetivos de Bauru – Funprev realiza anualmente o recadastramento de seus aposentados e pensionistas, etapa essencial para a continuidade do pagamento dos benefícios. Atualmente, a comunicação com os beneficiários durante esse processo é feita por meio do site institucional e de ligações telefônicas, métodos que têm se mostrado ineficazes, resultando frequentemente em ausências no recadastramento e, conseqüentemente, no bloqueio de pagamentos.

Diante desse cenário, tornou-se evidente a necessidade de adotar um meio de comunicação mais eficaz, moderno e alinhado ao perfil do público-alvo da Funprev. O objetivo é garantir que todos os beneficiários sejam devidamente informados sobre os prazos, documentos e procedimentos exigidos para o recadastramento, de forma clara e tempestiva, minimizando o risco de suspensão de pagamentos.

Após estudo das opções disponíveis no mercado, identificou-se o WhatsApp como o canal mais adequado, por sua ampla utilização entre os aposentados e pensionistas da Fundação, além de oferecer agilidade, acessibilidade e praticidade. Assim, a contratação de uma solução de CRM integrada ao WhatsApp se mostra a alternativa mais



eficiente para permitir o envio automatizado de lembretes, mensagens informativas e coleta de documentos, com gestão centralizada e atendimento por múltiplos usuários.

Além de atender às necessidades imediatas do processo de recadastramento, a implantação do CRM com WhatsApp também proporcionará avanços significativos na comunicação contínua com os beneficiários, promovendo maior transparência, eficiência operacional e qualidade no atendimento prestado pela Funprev.

3. Fundamentação da Contratação

A contratação de uma solução de CRM integrada ao WhatsApp fundamenta-se na necessidade de aprimorar a comunicação entre a Funprev e seus aposentados e pensionistas, especialmente durante o processo anual de recadastramento, etapa essencial para a continuidade do pagamento dos benefícios previdenciários.

O atual modelo de comunicação, baseado em telefonemas e publicações no site institucional, tem se mostrado ineficaz e sujeito a falhas, resultando em ausências injustificadas ao recadastramento e consequente suspensão de pagamentos. A adoção de um canal mais direto, acessível e automatizado se apresenta como uma medida estratégica e necessária para mitigar essas ocorrências.

O WhatsApp foi identificado como o meio de comunicação mais apropriado, considerando seu amplo uso entre o público-alvo da Funprev. A contratação de uma solução de CRM que opere de forma integrada com essa plataforma permitirá a gestão organizada das interações com os beneficiários, o envio de mensagens automatizadas e personalizadas, o atendimento por múltiplos usuários e a manutenção de um histórico das comunicações realizadas.

Além dos benefícios operacionais, a contratação se justifica por sua viabilidade técnica e econômica, conforme análise realizada no Estudo Técnico Preliminar. Do ponto de vista econômico, a contratação de um sistema especializado proporciona ganhos de eficiência e redução de custos com comunicações manuais e retrabalho.

Por fim, a contratação está alinhada com o Planejamento Estratégico da Funprev (2022-2026), com o Plano Plurianual (PPA) 2022-2025 e com o Plano Anual de Contratações (PAC) de 2025, constando formalmente como ação prevista no planejamento institucional para o aprimoramento da comunicação com beneficiários por meio de tecnologias acessíveis e eficientes. Tal alinhamento assegura que a presente contratação contribua diretamente para os



objetivos de modernização administrativa e fortalecimento da relação com os segurados da entidade.

4. Descrição da solução como um todo

A solução proposta consiste na contratação de um sistema de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) integrado ao WhatsApp, com a finalidade de melhorar a comunicação entre a Funprev e seus aposentados e pensionistas, especialmente no que se refere ao processo de recadastramento anual, bem como demais interações informativas ao longo do ano.

A ferramenta contratada deverá permitir a comunicação direta, automatizada e personalizada com os beneficiários, utilizando o canal amplamente adotado por esse público – o WhatsApp –, de forma a garantir maior efetividade, agilidade e rastreabilidade nas comunicações.

A solução contempla as seguintes funcionalidades:

4.1. Integração com o WhatsApp

Integração com o WhatsApp Business, permitindo o envio e recebimento de mensagens por meio de interface de CRM, com registro automático do histórico de conversas.

4.2. Licenciamento multiusuário

Permissão para uso simultâneo por, no mínimo, 5 (cinco) usuários, com controle de atendimentos, distribuição de conversas e possibilidade de monitoramento pela equipe de gestão.

4.3. Chatbot configurável

Configuração de assistente virtual com respostas automatizadas para perguntas frequentes, direcionamento inteligente de demandas e funcionamento contínuo, inclusive fora do horário de expediente.

4.4. Disparos de mensagens em massa

Capacidade de envio de mensagens para grupos segmentados de contatos (como aniversariantes do mês), com opção de personalização de conteúdo e programação de horários.

4.5. Gestão de contatos e atendimentos

Recursos de categorização, etiquetagem, atribuição de conversas a atendentes específicos, controle de status e organização do histórico de cada interação realizada com os beneficiários.

4.6. Relatórios e análises

Geração de relatórios gerenciais e operacionais com dados de atendimento, número de mensagens enviadas, tempo médio de resposta, interações por atendente, entre outros indicadores.

4.7. Suporte técnico e treinamento



A empresa contratada deverá prestar suporte técnico contínuo durante a vigência do contrato, além de oferecer treinamento inicial à equipe designada pela Funprev, abrangendo o uso da plataforma, configuração de funcionalidades e melhores práticas de atendimento.

4.8. Acesso em nuvem

A solução deverá ser totalmente online, acessível por navegadores compatíveis, sem necessidade de instalação local, garantindo disponibilidade, mobilidade e segurança no uso.

A adoção dessa solução visa não apenas otimizar o processo de cadastramento, mas também estabelecer um canal de relacionamento contínuo e eficiente com os beneficiários, elevando o padrão de atendimento da Funprev e contribuindo para a modernização de seus processos institucionais.

5. Requisitos da contratação

Para atender de maneira eficiente às necessidades da Funprev, a solução de CRM integrada ao WhatsApp deverá atender aos seguintes requisitos técnicos, funcionais e operacionais:

5.1. Licenciamento de usuários

5.1.1. O sistema deverá permitir a utilização simultânea por, no mínimo, 5 (cinco) usuários, com possibilidade de expansão futura.

5.1.2. Cada usuário deverá ter acesso individualizado e controlado, com atribuição de permissões e relatórios por atendente.

5.2. Integração com WhatsApp

5.2.1. A solução deverá estar integrada ao WhatsApp Business que assegure a estabilidade da comunicação.

5.2.2. O sistema deverá permitir o envio e recebimento de mensagens de texto, imagens, documentos e áudios, com registro no histórico da conversa.

5.2.3. A comunicação deverá ocorrer por número único institucional, indicado pela Funprev.

5.3. Funcionalidade de chatbot

5.3.1. A ferramenta deverá oferecer recurso de chatbot com configuração de fluxos personalizados, menus interativos, respostas automáticas e redirecionamento para atendentes humanos.

5.3.2. O chatbot deverá operar 24h por dia, inclusive fora do expediente.

5.4. Disparos de mensagens em massa

5.4.1. A plataforma deverá possibilitar o envio de mensagens em massa a contatos segmentados, com personalização de conteúdo e agendamento.



5.4.2. As mensagens deverão ser enviadas de forma individualizada (não em grupos) para preservar a privacidade dos beneficiários.

5.5. Gestão de contatos e conversas

5.5.1. O sistema deverá permitir:

- Categorização e etiquetagem de contatos;
- Organização de atendimentos por status;
- Atribuição de conversas a atendentes específicos;
- Visualização de histórico completo de interações.

5.6. Relatórios e controle gerencial

5.6.1. A plataforma deverá gerar relatórios detalhados contendo, no mínimo:

- Número total de atendimentos;
- Tempo médio de resposta;
- Mensagens enviadas por campanha;
- Atendimentos por colaborador.

5.7. Suporte técnico e manutenção

5.7.1. A contratada deverá disponibilizar suporte técnico durante todo o período contratual, com atendimento em até 24 horas úteis após a abertura do chamado.

5.7.2. Atualizações corretivas e evolutivas da plataforma deverão estar incluídas.

5.8. Treinamento e capacitação

5.8.1. A contratada deverá realizar treinamento inicial para os servidores indicados pela Funprev, abordando:

- Operação da plataforma;
- Criação e gestão de fluxos de atendimento;
- Configuração de mensagens automáticas e chatbot.

5.9. Acesso à solução

5.9.1. O sistema deverá ser acessível via navegador (Google Chrome, Mozilla Firefox), sem necessidade de instalação local.

5.9.2. A plataforma deve ser baseada em nuvem, com acesso seguro mediante login e senha.

5.10. Segurança da informação

5.10.1. Todos os dados dos beneficiários e registros de conversas deverão ser armazenados de forma segura e com controle de acesso.

5.10.2. A contratada deverá cumprir as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

6. Modelo de execução do objeto

A execução do objeto ocorrerá mediante a disponibilização da solução de CRM integrada ao WhatsApp em ambiente em nuvem, acessível



por meio de navegador, com licenciamento de usuários e todas as funcionalidades descritas neste Termo de Referência. A contratada deverá:

- Disponibilizar o acesso à plataforma em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato;
- Garantir a operacionalização contínua do sistema durante toda a vigência contratual;
- Prestar suporte técnico e realizar atualizações corretivas e evolutivas;
- Ministrando treinamento inicial à equipe da Funprev, de modo a possibilitar a utilização integral dos recursos contratados.

O contrato produzirá os resultados pretendidos desde o início com a efetiva habilitação de usuários, ativação do chatbot e início da comunicação com os beneficiários, mantendo-se até o encerramento com a entrega de relatórios finais e a garantia de portabilidade/exportação dos dados.

7. Modelo de gestão do contrato

A gestão e fiscalização do contrato serão realizadas pela Divisão Administrativa da Funprev, que atuará como gestora do contrato.

Ficando responsável por:

- Acompanhar a execução dos serviços, verificando o cumprimento das condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- Atestar as notas fiscais/faturas apresentadas pela contratada, condicionando o pagamento à efetiva prestação dos serviços;
- Registrar e comunicar ocorrências à contratada, inclusive falhas técnicas, descumprimentos de prazos ou inadequações;
- Propor, se necessário, ajustes contratuais visando à melhoria da execução.

8. Do Local De Entrega Dos Produtos

A prestação de serviço deverá ser entregue na Fundação de Previdência dos Servidores Públicos Municipais de Bauru, localizada na Rua Rio Branco 19-31, – Vila América – Bauru / SP – CEP 17014-037, aos cuidados da Divisão Administrativa.

9. Prazos

O objeto contratual deverá ser entregue em conformidade com as especificações estabelecidas neste instrumento, no prazo de 30



(trinta) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato.

10. Condições de pagamento

10.1. Forma de pagamento:

O pagamento será efetuado mensalmente, mediante apresentação da nota fiscal correspondente aos serviços prestados. A nota fiscal deverá conter a descrição detalhada do serviço.

10.2. Valor estimado:

O valor anual estimado da contratação é de até **R\$ 7.240,00 (sete mil, duzentos e quarenta reais)**, conforme levantamento de mercado apresentado no Estudo Técnico Preliminar. O valor poderá variar de acordo com a proposta da empresa vencedora do certame, desde que respeitados os requisitos mínimos estabelecidos neste Termo de Referência.

10.3. Reajuste:

O valor mensal poderá ser reajustado anualmente, após 12 (doze) meses da assinatura contratual, com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ou outro que vier a substituí-lo, conforme legislação vigente.

10.4. Prazo de pagamento

O pagamento será efetuado até 15º. (décimo quinto) dia após o recebimento integral do objeto pela CONTRATANTE, mediante a apresentação da Nota Fiscal, Nota Fiscal Eletrônica ou Fatura, o que for exigível por lei, que será devidamente atestada pelo setor requisitante e/ou pelo Gestor do contrato.

11. Critério de julgamento da proposta

O julgamento da proposta adotará o critério de **MENOR PREÇO**, conforme art. 33, inciso I da Lei nº 14.133/2021.

12. Condições Gerais

A CONTRATADA deverá considerar em sua proposta comercial todos os custos para a adequada prestação dos serviços contemplados no escopo definido no Estudo Técnico Preliminar e no Termo de Referência.



ANEXO IV – MINUTA DO CONTRATO

Contrato n°. NÚMERO/ANO
Processo Administrativo n°. 1894/2025
Dispensa Eletrônica n°. 90040/2025

Termo de contrato que entre si celebram a FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS EFETIVOS DE BAURU – FUNPREV, neste contrato denominada CONTRATANTE e a EMPRESA NOME DA EMPRESA, neste contrato denominada CONTRATADA, referente à contratação de emissão de boletos da Fundação de Previdência dos Servidores Públicos Municipais Efetivos de Bauru – Funprev, observando-se as especificações e características deste contrato e de seus anexos.

Pelo presente instrumento, de um lado, a FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS EFETIVOS DE BAURU – FUNPREV, pessoa de direito público, com sede na Rua Rio Branco, 19-31, Vila América, CEP 17.014-037, inscrita no CNPJ sob n° 46.139.960/0001-38, representada por seu Presidente, Sr. XXXXXX, nacionalidade, estado civil, profissão, portador do RG. n° XX.XXX-XX e do CPF/MF n° XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliado na Rua XXXX, XXX – Bairro: XXXX, CEP n.º XXXXXX, XXXX/UF, por força do Decreto Municipal n° XX.XXX, de XX de mês de XXXX, nos termos do que dispõem os incisos I e XI do art. 20 da Lei Municipal 4.830/2.002, com autorização do C. Conselho Curador, exarado nas fls. XX/XX, do Procedimento Administrativo em epígrafe, doravante denominada de CONTRATANTE, e de outro lado, a empresa XXXXXX, inscrita no CNPJ sob n° XXXXXX, com sede na Rua XXXXXX, n° XXXX, Bairro XXXXXX, XXXX/UF, , CEP n.º XXXXXX por seu representante o Sr. NOME, portador do RG. n° XX.XXX-XX e do CPF/MF n° XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliado na Rua XXXX, XXX – Bairro: XXXX, CEP n.º XXXXXX, XXXX/UF, doravante denominada CONTRATADA, nos termos do Edital em epígrafe, bem como, nas Leis Federais n.º 14.133/2021, n.º 10.520/2.002, e na legislação municipal pertinente, têm entre si, justo e contratado o seguinte:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. A presente contratação tem por objeto a contratação de empresa para fornecimento de sistema de CRM para Whatsapp para comunicação com os aposentados/pensionistas da Funprev.

CLÁUSULA SEGUNDA – ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO:

2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE uma solução de gestão de relacionamento com o cliente (CRM), com integração ao WhatsApp Business, visando otimizar a comunicação entre a Fundação de Previdência dos Servidores Públicos Municipais Efetivos de Bauru – FUNPREV e seus aposentados e pensionistas, especialmente durante o processo de cadastramento anual, bem como nas demais interações informativas de rotina.

2.2. A ferramenta contratada deverá permitir comunicação direta, automatizada e personalizada com os beneficiários, utilizando o WhatsApp como canal principal de contato, garantindo agilidade, acessibilidade, rastreabilidade e eficiência nas comunicações realizadas pela CONTRATANTE.

2.3. A solução deverá contemplar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:



- a) Integração com o WhatsApp Business, com envio e recebimento de mensagens por meio de interface própria, integrando e registrando automaticamente o histórico das conversas com os beneficiários;
- b) Licenciamento para uso simultâneo por, no mínimo, 5 (cinco) usuários distintos, com controle de atendimentos, atribuições e possibilidade de monitoramento gerencial;
- c) Configuração de chatbot (assistente virtual) com respostas automáticas, direcionamento inteligente de atendimentos e funcionamento ininterrupto, inclusive fora do horário comercial;
- d) Capacidade de envio de mensagens em massa para grupos segmentados de contatos, com personalização de conteúdo e possibilidade de agendamento de envios;
- e) Ferramentas de gestão de contatos e atendimentos, com categorização, etiquetagem, atribuição por atendente, status de conversas e visualização de históricos individuais;
- f) Geração de relatórios gerenciais e estatísticos sobre volume de atendimentos, mensagens enviadas, tempo de resposta, interações por atendente, entre outros indicadores relevantes;
- g) Suporte técnico contínuo durante toda a vigência contratual, com canal de atendimento ao cliente, prazos estabelecidos para solução de problemas, e atualização corretiva e evolutiva da plataforma;
- h) Treinamento inicial para os servidores designados pela CONTRATANTE, abrangendo a operação do sistema, criação de fluxos de atendimento e uso do chatbot;
- i) Acesso à plataforma exclusivamente via internet, com interface responsiva e compatível com os navegadores atualizados (como Google Chrome e Mozilla Firefox), dispensando qualquer instalação local.

2.4. A CONTRATADA deverá garantir a segurança dos dados tratados na plataforma, observando os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018), com mecanismos de controle de acesso e armazenamento seguro das informações.

2.5. A CONTRATANTE será responsável pela indicação do número institucional que será vinculado à conta de WhatsApp utilizada na solução, bem como pelos usuários que terão acesso ao sistema.

CLÁUSULA TERCEIRA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

3.1. O prazo de vigência da contratação é de até 60 (sessenta) meses, podendo ser prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

3.2. 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, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

- a) Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- b) Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- c) Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

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

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



**FUNDAÇÃO DE PREVIDENCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS
EFETIVOS DE BAURU – FUNPREV**

CNPJ 46.139.960/0001-38
Rua Rio Branco nº 19-31 – CEP 17014-037 – Bauru – SP
Fone/Fax – (014) 3009-5500



3.5. O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas para o pagamento deste contrato correrão por conta dos recursos da Dotação Orçamentária a seguir especificada:

UNIDADE ORÇAMENTARIA: 03.00.00 – FUNDAÇÃO DE PREV. SERV. PÚB. MUN. EFETIVOS – FUNPREV

ELEMENTO DESPESA: 3.3.90.39.00 – OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIRO- PESSOA JURÍDICA

CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1. O valor global do presente Contrato é no montante de R\$ XXXXXX (XXXXXX) a ser pago após recebimento e aceite dos itens adquiridos.

Parágrafo Primeiro: A Ordem Bancária será emitida em nome da CONTRATADA.

Parágrafo Segundo: Nos preços ofertados na proposta do Contratado já estão inclusos todos os custos e despesas decorrentes do fornecimento e outros quaisquer que, direta ou indiretamente, impliquem ou venham a implicar no fiel cumprimento deste instrumento.

Parágrafo Terceiro: Quando houver erro de qualquer natureza, na emissão da Nota Fiscal/Fatura, o documento será imediatamente devolvido para substituição e/ou emissão de Nota de Correção, ficando estabelecido que esse intervalo de tempo não seja considerado para efeito de qualquer reajuste ou atualização do valor contratual.

CLÁUSULA SEXTA – DA REVISÃO E REAJUSTAMENTO

6.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data de encerramento da fase de negociação.

6.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice Nacional de Preços ao Consumidor – IPCA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

6.4. 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).

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

6.6. 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.

6.7. 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.

6.8. O reajuste será realizado por apostilamento.



CLÁUSULA SÉTIMA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. Constituem obrigações da CONTRATADA:

- a) Fornecer o objeto contratual de conformidade com as condições e prazos estabelecidos.
- b) Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a presente contratação.
- c) Providenciar a imediata correção das deficiências e/ou irregularidades apontadas pela CONTRATANTE na execução do objeto contratual.
- d) Arcar com eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida por seus empregados ou prepostos envolvidos na execução.
- e) Substituir, de forma imediata e às suas expensas, quaisquer produtos que não estejam em conformidade com as especificações constantes no termo contratual.
- f) Entregar o produto em conforme proposta apresentada.

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. Compete a Contratante:

- a) Efetuar os pagamentos devidos à contratada.
- b) Receber a prestação do objeto do contrato, nos termos, prazos, condições e especificações estabelecidas no termo de referência.
- c) Designar servidor responsável para fiscalização e acompanhamento do contrato.
- d) Rejeitar, no todo ou em parte, por intermédio da fiscalização, o fornecimento de veículos que estejam em desacordo com o firmado, podendo exigir, a qualquer tempo, a substituição dos que julgar insuficientes ou inadequados.
- e) Aplicar à contratada as penalidades depois de constatadas às irregularidades, garantido a contraditória e ampla defesa.
- f) Publicar o resumo do Contrato e os Aditamentos que houver, no Diário Oficial de Bauru, conforme a Lei 14.133/2021.
- g) Efetuar o pagamento à CONTRATADA, nos termos da contratação, no prazo de 30 (trinta) dias a partir da apresentação das Notas Fiscais. Sendo que o produto deverá ser sempre acompanhado da respectiva Nota Fiscal, e com o aceite do Setor Competente deste Município.

CLÁUSULA NONA - CLÁUSULA SEXTA - DA CONFIDENCIALIDADE

9.1. Cada parte obriga-se a manter sigilo a respeito de qualquer Informação Confidencial de titularidade da outra parte que venha a receber em decorrência da prestação de serviços realizada sob o âmbito deste CONTRATO, a saber:

a) “Informação Confidencial” inclui todas as informações identificadas por legendas como sendo privados ou confidenciais, ou identificadas oralmente pela parte divulgante como privados ou confidenciais e confirmadas por escrito dentro de 30 (trinta) dias da comunicação;

b) Também são consideradas Informações Confidenciais, para todos os efeitos do presente CONTRATO, as informações assim definidas pela legislação relacionada às atividades do CONTRATANTE.

9.2. Para a execução dos serviços ora contratados, as Informações Confidenciais poderão ser disponibilizadas a empregados, prepostos, consultores ou pesquisadores das partes, respondendo cada parte perante a outra pelos atos destas pessoas no que tange o dever de sigilo.

9.3. Não serão consideradas como Informação Confidencial aquelas:



- a) já disponíveis ao público sem quebra deste CONTRATO;
- b) devidamente recebidas por terceiro não envolvido na prestação de serviço prevista neste CONTRATO sem descumprimento de quaisquer das presentes obrigações de confidencialidade;
- c) independentemente desenvolvidas por pessoas ou agentes de uma parte sem acesso às Informações Confidenciais da outra;
- d) já comprovadamente conhecidas do recebedor no momento da divulgação;
- e) que, por ordem judicial ou de autoridade competente, devam ser divulgadas, hipótese na qual a parte a quem for dirigida à ordem, deve comunicar, incontinenti, à outra parte sobre a existência da determinação e as informações a ela relacionadas.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS PENALIDADES

10.1. Sem prejuízo da caracterização dos ilícitos administrativos previstos na Lei 14.133/2021, com as cominações inerentes, a inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, sujeitara o CONTRATADO à multa, que será graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes limites máximos:

- I - 10% (dez por cento) sobre o valor deste contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, ou ainda na hipótese de negar-se a CONTRATADA a efetuar o reforço da caução, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;
- II - 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento da licença não realizado;
- III - 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento da licença não realizada, por cada dia subsequente ao trigésimo.

Parágrafo primeiro: A multa a que se refere este item não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas na lei.

Parágrafo segundo: A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia do contratado faltoso, sendo certo que, se o seu valor exceder ao da garantia prestada, quando exigida, além da perda desta, a CONTRATADA responder pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela administração ou, ainda, se for o caso, cobrada judicialmente.

Parágrafo terceiro: Acaso não tenha sido exigida garantia, a Administração se reserva o direito de descontar diretamente do Pagamento devido a CONTRATADA o valor de qualquer multa porventura imposta.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – FISCALIZAÇÃO

11.1. Nos termos da Lei, fica designado representante da CONTRATANTE para acompanhar e fiscalizar a entrega dos materiais, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

11.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

12.1. Toda e qualquer alteração deverá ser processada mediante a celebração de Termo Aditivo, com amparo na Lei nº 14.133/2021, vedada a modificação do objeto.



**FUNDAÇÃO DE PREVIDENCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS
EFETIVOS DE BAURU – FUNPREV**

CNPJ 46.139.960/0001-38
Rua Rio Branco nº 19-31 – CEP 17014-037 – Bauru – SP
Fone/Fax – (014) 3009-5500



Parágrafo Único: A alteração de valor contratual, decorrente do reajuste de preço, compensação ou penalização financeira, prevista no Contrato, bem como o empenho de dotações orçamentárias, suplementares, até o limite do respectivo valor, dispensa a celebração de aditamento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO

13.1. A inexecução, total ou parcial, do Contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas na Lei nº 14.133/2021.

Parágrafo Primeiro: O Contratante poderá rescindir administrativamente o Contrato nas hipóteses previstas na Lei nº 14.133/2021.

Parágrafo Segundo: Nas hipóteses de rescisão com base na Lei nº 14.133/2021 não cabe ao Contratado direito a qualquer indenização.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

14.1. A CONTRATANTE e a CONTRATADA se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:

- a) o tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular;
- b) o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do contrato e do serviço contratado, utilizando-os, quando seja o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD – Agência Nacional de Proteção de Dados;
- c) em caso de necessidade de coleta de dados pessoais indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada mediante prévia aprovação da CONTRATANTE, responsabilizando-se a CONTRATADA por obter o consentimento dos titulares (salvo nos casos em que opere outra hipótese legal de tratamento). Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste contrato, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins;
 - c.1) eventualmente, as partes podem ajustar que a CONTRATANTE será responsável por obter o consentimento dos titulares, observadas as demais condicionantes da alínea 'c' acima;
- d) os sistemas que servirão de base para armazenamento dos dados pessoais coletados, seguem um conjunto de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação no Governo Federal;

14.2. A CONTRATADA dará conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições acordadas nesta cláusula, inclusive no tocante à Política de Privacidade da CONTRATANTE.

14.3. As partes cooperarão entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;

14.4. A CONTRATADA declara ciência às normas regulamentadoras, previstas na Resolução n.º 104 de 27 de maio de 2022 que regulamenta a política de segurança e informação da Fundação de Previdência dos Servidores Públicos Municipais de Bauru – CONTRATANTE e na Resolução n.º 61 de 21 de dezembro de 2016, que institui



o Código de Ética e Conduta no âmbito da Fundação, ambas do Conselho Curador desta, que se encontram disponíveis nos links:

- a) <http://www.funprevbauru.sp.gov.br/new/public/uploads/arquivos/2673.pdf>;
- b) <http://www.funprevbauru.sp.gov.br/new/public/uploads/arquivos/629.pdf>.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1. 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.

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA fica obrigada a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.

Parágrafo Segundo: O presente Contrato não poderá ser objeto de subcontratação, cessão ou transferência, no todo ou em parte.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DOS CASOS OMISSOS

16.1. 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 SÉTIMA - DO FORO

17.1. As partes elegem o Foro da cidade de Bauru - São Paulo, que prevalecerá sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Contrato.

17.2. E, para firmeza e como prova de assim haver entre si, ajustado e contratado, foi lavrado o presente instrumento contratual em 03 (três) vias, de igual teor e forma vai assinado pelas partes contratantes, na presença de 02 (duas) testemunhas.

Bauru/SP, 00 de xxxxx de 2025

Donizete do Carmo dos Santos
Presidente - FUNPREV

CONTRATADA

TESTEMUNHAS: Nome: _____ CPF: _____	TESTEMUNHAS: Nome: _____ CPF: _____
-------------------------------------------	-------------------------------------------