

TERMO DE REFERÊNCIA

REF.: Contratação de Empresa Especializada para Prestação de Serviços de **Plataforma de Atendimento Automatizado via WhatsApp (Chatbot/CRM de Atendimento)**, no âmbito do Contrato de Gestão firmado entre o Instituto Idear e o Município de Maracanaú, por meio da Secretaria de Trabalho, Emprego e Empreendedorismo – SETEE.

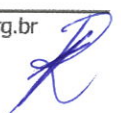
1. DO OBJETO

Contratação de empresa especializada (pessoa jurídica) para a prestação de serviços de licenciamento, implantação, operação e suporte técnico de plataforma de atendimento automatizado multicanal, com integração oficial ao canal WhatsApp (API Oficial Meta), destinada a apoiar as ações de atendimento ao trabalhador e ao empreendedor executadas pelas Unidades Descentralizadas (CATEs) e pelo CATE Virtual, no contexto do Contrato de Gestão celebrado entre o Instituto Idear e o Município de Maracanaú, por meio da Secretaria de Trabalho, Emprego e Empreendedorismo – SETEE, conforme Programa de Trabalho vigente.

1.1 DAS ATIVIDADES E FUNCIONALIDADES PREVISTAS

A prestação de serviços objeto deste Termo de Referência deverá contemplar, no mínimo, as seguintes funcionalidades e atividades:

- Disponibilização de plataforma de atendimento multicanal, com integração oficial ao WhatsApp por meio da API Oficial Meta, admitindo-se, complementarmente, outros canais (webchat, Instagram, Facebook, Telegram);
- Fluxo de atendimento com chatbot automatizado para pré-atendimento, triagem e respostas de primeiro nível, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia;
- Mensagens rápidas e respostas automáticas configuráveis, com base de conhecimento para dúvidas frequentes dos usuários dos CATEs e do CATE Virtual;
- Gerenciamento de fila e distribuição de atendimentos entre os agentes/monitores responsáveis, com possibilidade de transferência entre unidades/departamentos;
- Etiquetas (tags), status de atendimento e origem de contato, para organização, categorização e extração de relatórios gerenciais;
- Envio de mensagens em massa (campanhas informativas), por meio de templates previamente aprovados pela Meta, para divulgação de cursos, oficinas, vagas de emprego, editais e demais ações do Programa de Trabalho;
- Painel (dashboard) com métricas de atendimento em tempo real e relatórios periódicos de desempenho, incluindo volume de atendimentos, tempo médio de resposta e de espera;
- Acompanhamento, em tempo real, do volume de atendimentos ativos, pendentes e concluídos por agente/unidade;
- Histórico de conversas e, preferencialmente, avaliação do atendimento pelo usuário;
- Aplicativo para atendimento remoto (Android e/ou iOS), desejável para apoiar a operação do CATE Virtual;



- Suporte técnico contínuo e treinamento inicial da equipe de monitores/agentes dos CATEs e do CATE Virtual.

1.1.1 DAS FUNCIONALIDADES OPCIONAIS

As funcionalidades abaixo não integrarão o preço comparável mínimo, salvo se o proponente as incluir sem custo adicional. Quando disponíveis mediante cobrança ou incluída na solução, deverão ser apresentadas separadamente:

- Webchat incorporável ao site institucional;
- Integração com Instagram, Facebook Messenger, Telegram ou outros canais;
- Integrações por API, webhook ou conectores com sistemas do Instituto Idear;
- Recursos de inteligência artificial generativa ou base de conhecimento;
- Usuários, filas, números de WhatsApp ou contatos mensais adicionais.

1.2 DO ESCOPO E DIMENSIONAMENTO DE REFERÊNCIA

Parâmetro	Dimensionamento mínimo
Canal principal	1 número institucional de WhatsApp conectado por API oficial da Meta
Volume de referência	Até 500 contatos únicos atendidos por mês, sem limitação da quantidade de mensagens recebidas dentro das regras da Meta
Usuários da equipe	No mínimo 10 usuários nomeados, com pelo menos 5 acessos simultâneos e credenciais individuais
Departamentos ou filas	No mínimo 10, configuráveis pelo Instituto Idear
Prazo de implantação	Até 5 dias úteis após a disponibilização dos acessos, dados e aprovações necessários
Disponibilidade mensal	Mínimo de 99,5%, ressalvadas manutenções programadas e indisponibilidades comprovadamente imputáveis à Meta ou às operadoras
Período de contratação	12 meses, admitida prorrogação mediante interesse das partes, disponibilidade de recursos e condições mais vantajosas

O volume acima constitui referência para padronização das propostas e não representa garantia de consumo mínimo. A proposta deverá informar o valor unitário de eventuais excedentes ou das faixas superiores de contatos, ficando vedada a suspensão automática dos serviços pelo atingimento do teto mensal estimado.

1.3 DO PERFIL DA EMPRESA PROPONENTE

Os serviços objeto desta contratação deverão ser prestados por empresa especializada que comprove, preferencialmente:



- Experiência mínima de 2 (dois) anos na oferta de plataformas de atendimento/CRM com integração oficial à API do WhatsApp Business (Meta);
- Condição de Provedor de Soluções de Negócios (BSP) ou revendedor/parceiro autorizado da Meta para a operação da API Oficial;
- Capacidade de prestar suporte técnico integral em língua portuguesa, em horário compatível com o funcionamento regular das Unidades CATE;
- Desejável experiência anterior com organizações do terceiro setor, projetos sociais ou entes públicos.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. O Instituto Idear vinha mantendo o canal institucional de atendimento automatizado e triagem virtual por meio de instrumento de parceria não onerosa. Contudo, em razão do encerramento da parceria em 24/09/2026, tornou-se necessária a conclusão definitiva das rotinas operacionais conjuntas até então desenvolvidas.

2.2. A manutenção ininterrupta da plataforma de comunicação automatizada via WhatsApp constitui meio instrumental imprescindível para a execução das metas quantitativas e qualitativas pactuadas no Programa de Trabalho do Contrato de Gestão firmado com o Município de Maracanaú, por meio da Secretaria de Trabalho, Emprego e Empreendedorismo (SETEE), as quais estabelecem o alcance de 25.000 atendimentos genéricos e 8.000 atendimentos especializados ao longo do ciclo anual. O sistema suporta primordialmente as rotinas do CATE Virtual e subsidia a comunicação remota das Unidades Descentralizadas (CATEs), canais pelos quais os trabalhadores e microempreendedores locais acessam vagas, qualificações, orientações e serviços de empregabilidade.

2.3 Dessa forma, torna-se necessária a presente contratação, mediante processo de apresentação e seleção de propostas comerciais, dado o encerramento do modelo de permuta anteriormente vigente e a inexistência de contrato oneroso equivalente já formalizado.

3. DA FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. A empresa contratada deverá disponibilizar a plataforma de atendimento em regime de licenciamento (SaaS – Software as a Service), incluindo implantação, parametrização dos fluxos, treinamento das equipes e suporte técnico contínuo, observadas as diretrizes institucionais do Instituto Idear e as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

3.2. Os custos de tráfego de mensagens cobrados diretamente pela Meta (categorias Utilidade, Marketing e Transacional, ou equivalentes) poderão ser quitados por uma das seguintes modalidades, a critério do Instituto Idear e conforme a capacidade técnica da plataforma ofertada:

- a) repasse pela empresa contratada, que arcará inicialmente com o custo junto à Meta e o repassará ao Instituto Idear pelo valor exatamente praticado, sem incidência de taxa de administração, margem de intermediação ou acréscimo financeiro, acompanhado de fatura analítica e comprobatória; ou.
- b) pagamento direto do Instituto Idear à Meta, mediante vinculação de meio de pagamento

próprio à conta oficial do WhatsApp Business (Business Manager/WhatsApp Business Platform), hipótese em que a contratada não intermediará nem repassará esse custo, cabendo a ela apenas a operação técnica da plataforma.

3.3. A proposta comercial deverá indicar expressamente qual(is) modalidade(s) a plataforma ofertada suporta, para que o Instituto Idear possa optar pela forma mais vantajosa.

3.4. A empresa contratada deverá executar os serviços com autonomia técnica e operacional, definindo os meios e métodos necessários ao cumprimento do objeto contratado, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

4. DA PROPRIEDADE DOS DADOS E PORTABILIDADE

4.1. Todos os dados, históricos de conversas, cadastros e relatórios pertencem com exclusividade ao Instituto Idear;

4.2. Em caso de encerramento do contrato, a contratada fornecerá, em até 10 (dez) dias corridos e sem qualquer ônus financeiro, a exportação integral da base em formato eletrônico padronizado (JSON ou CSV), colaborando na liberação da conta WhatsApp (WABA) para preservação do número telefônico institucional.

5. DAS CONDIÇÕES GERAIS, FINANCEIRAS E DE PRAZO

5.1. Os recursos financeiros para esta contratação estão previstos na rubrica "Serviços Especializados" do orçamento do Programa de Trabalho vigente (subitens "Desenvolvimento, capacitação, implantação e manutenção de software" e/ou "Suporte técnico, segurança de informação e monitoramento de internet").

5.2. O pagamento da primeira mensalidade ocorrerá após a conclusão da implantação e a verificação do seu efetivo funcionamento, mediante apresentação de nota fiscal e certidões de regularidade válidas. As demais parcelas mensais serão adimplidas até o 30º (trigésimo) dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços, condicionadas à apresentação de nota fiscal, relatório mensal de utilização e certidões válidas de regularidade fiscal (federal, estadual e municipal), trabalhista e do FGTS atualizadas.

5.3. O contrato terá vigência inicial de Set/2026 a Fev/2027, admitida prorrogação mediante interesse das partes e condições mais vantajosas.

5.4. A empresa vencedora deverá apresentar todas as certidões de regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária no momento da contratação, sob pena de invalidação da contratação, prosseguindo-se a seleção com as demais participantes.

5.5. As partes comprometem-se a cumprir integralmente a legislação vigente sobre proteção de dados pessoais, especialmente a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

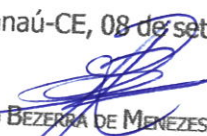
6. PROPOSTA COMERCIAL



As propostas deverão ser encaminhadas ao endereço do Instituto Idear, indicado no rodapé deste documento, ou para o e-mail selecao@idear.org.br, até as 16 horas do dia 22/09/2026, devendo ser fornecidas preferencialmente conforme modelo anexo (Anexo I) e conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Modelo de precificação adotado (ex.: licença mensal fixa com usuários ilimitados; cobrança por volume de contatos/conversas atendidas no mês; ou modelo híbrido), com indicação clara da faixa de volume contemplada;
- Valor mensal da licença/mensalidade da plataforma;
- Indicação expressa da(s) modalidade(s) suportada(s) para os custos de mensageria cobrados pela Meta — repasse pela contratada (sem margem de lucro sobre esse item, com fatura detalhada por categoria de mensagem) e/ou pagamento direto do Instituto Idear à Meta —, conforme previsto no item 3.2;
- Prazo máximo de implantação, em dias úteis, com indicação expressa se a implantação e o treinamento inicial da equipe estão inclusos no valor da mensalidade cotada ou se são cobrados em separado; nesta última hipótese, a proposta deverá explicitar o valor e as condições dessa cobrança adicional;
- Validade da proposta preferencialmente não inferior a 30 (trinta) dias;
- Será selecionada a proposta que apresentar o menor valor global mensal estimado (mensalidade + estimativa de custo de mensageria, considerando o volume de referência informado no item 1.2), desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais mínimos estabelecidos neste Termo de Referência;
- A apresentação da proposta implica declaração de pleno atendimento a todos os requisitos funcionais e operacionais mínimos estabelecidos neste Termo de Referência (itens 1.1, 1.2, 1.3 e 3.1 a 3.2), dispensada declaração individualizada por item, ressalvada a indicação expressa, pela proponente, de eventual não atendimento ou atendimento apenas parcial de requisito específico, com a respectiva descrição da limitação técnica ou da customização necessária.

Maracanaú-CE, 08 de setembro de 2026.



ROBERTO BEZERRA DE MENEZES NETO
DIRETOR TÉCNICO ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO

Anexo I – Modelo de Proposta Comercial (em papel timbrado do proponente)

Ao

Instituto IDEAR

Rua Cinquenta e Quatro, 61 – Bairro: Jereissati II,
Maracanaú-CE, CEP: 61.901-160

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de plataforma de atendimento automatizado via WhatsApp (Chatbot/CRM de Atendimento), no âmbito do Contrato de Gestão celebrado entre o Instituto Idear e o Município de Maracanaú, por meio da Secretaria de Trabalho, Emprego e Empreendedorismo (SETEE).

Encaminhamos abaixo nossa proposta comercial para prestação dos serviços, em conformidade com o Termo de Referência sobre o qual declaramos conhecer todo o teor e acatar todas as suas exigências, atendendo todas as condições ali estabelecidas.

PROPOSTA COMERCIAL

MODELO DE PRECIFICAÇÃO: _____

VALOR DA MENSALIDADE/LICENÇA: R\$ _____ (valor por extenso).

MODALIDADE DE REPASSE DOS CUSTOS DE MENSAGERIA META (assinalar):

☐ Repasse pela empresa contratada, sem margem de lucro

☐ Pagamento direto do Instituto Idear à Meta

☐ Suporta ambas as modalidades

PRAZO DE IMPLANTAÇÃO: _____ dias úteis.

A implantação e o treinamento inicial estão inclusos na mensalidade cotada? ☐ Sim ☐ Não

Em caso de cobrança em separado, informar o valor e as condições:

Validade da proposta: 60 (sessenta) dias.

LOCAL, DATA

(Assinatura do Representante Legal)

Razão Social da Empresa Proponente / Número do CNPJ da Empresa

Endereço Completo da Empresa / Telefone da Empresa

Responsável Comercial pela Proposta com telefone de contato (se diferente do representante legal)

