

TERMO DE AUTORIZAÇÃO/RATIFICAÇÃO
DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 009/2025
PROCESSO Nº P413757/2025

O SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SOBRAL - SAAE, pessoa jurídica de direito público interno, com sede na Rua Dr. Monte, nº 563, Centro, Sobral - CE, inscrito no CNPJ sob o nº 07.817.778/0001-37, neste ato representada pelo seu respectivo Ordenador de Despesas, ao final subscrito, nos termos do Art. 75, inciso II da Lei nº 14.133/2021, Decreto Municipal nº 3.737, de 05/09/2025 e demais legislações aplicáveis, **AUTORIZA** a contratação referente ao Processo nº P413757/2025, via **DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 009/2025**, para atendimento da despesa a seguir discriminada:

OBJETO: Contratação de solução tecnológica de chatbot com inteligência artificial generativa.

PESSOA JURIDICA: DEVNX Soluções em Tecnologia Ltda., inscrita no CNPJ nº 26.809.683/0001-16.

VALOR GLOBAL: R\$ 42.000,00 (Quarenta e dois mil reais), conforme demonstrativos a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID./ MEDIDA	QUANT.	VR. UNIT.	VR. TOTAL
01	<p>Licença de uso de plataforma de chatbot com IA generativa e integração com WhatsApp:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidade de Atendimento: <ul style="list-style-type: none"> Mínimo de 4.000 interações mensais iniciadas por cidadãos; Mínimo de 300 interações mensais iniciadas pelo SAAE Sobral, de forma proativa. - Inteligência Artificial: <ul style="list-style-type: none"> Utilização de IA Generativa com compreensão de linguagem natural (NLP); Capacidade de adaptar-se ao contexto institucional; Mecanismo de aprendizado e curadoria supervisionada. - Integração: <ul style="list-style-type: none"> Disponibilização de API pública e documentada (RESTful); Integração com sistemas internos e terceiros; Suporte a autenticação segura (OAuth 2.0, JWT). - Canais de Atendimento: <ul style="list-style-type: none"> Site institucional; Aplicativo móvel (SDK ou integração); WhatsApp Business (integração obrigatória); Outros mensageiros compatíveis. - Relatórios e Painel de Controle (dashboard): <ul style="list-style-type: none"> Painel com dados analíticos, exportação de relatórios, histórico de desempenho. Painel de Atendimento integrado ao WhatsApp Business, conforme descrição 	mês	12	R\$ 3.500,00	R\$ 42.000,00

<p>abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automatização: O painel permite automatizar respostas a perguntas frequentes, agendamento de compromissos, confirmação de pedidos e outras interações comuns com clientes, economizando tempo e recursos. • Personalização: Possibilidade de personalizar a experiência do cliente, adaptando o tom de voz e a identidade visual da marca, criando um fluxo de conversa mais envolvente e memorável. • Análise: O painel deve oferecer ferramentas para analisar o desempenho do chatbot, como taxas de resolução de problemas, tempo de resposta e satisfação do cliente, permitindo otimizar a estratégia de atendimento. • Integração: O chatbot deve possibilitar a integração com outras ferramentas e sistemas da empresa, como sistemas de CRM e ferramentas de marketing, para otimizar o fluxo de trabalho e a experiência do cliente. • Flexibilidade: O painel deve oferecer opções para criar diferentes tipos de fluxos de conversa, desde respostas simples e rápidas até conversas mais complexas e personalizadas, adaptando-se às necessidades do SAAE Sobral e dos clientes/usuários dos serviços da Autarquia. • Disponibilidade: O chatbot deve operar 24/7, garantindo que os clientes sempre tenham suporte, mesmo fora do horário de atendimento tradicional. • Criação de fluxos de conversa: Permitir criar um mapa mental das conversas, definindo perguntas, respostas e ações para cada cenário. • Gerenciamento de interações: Permitir visualizar, monitorar e gerenciar todas as interações do chatbot com os clientes. • Personalização de mensagens: Permitir personalizar o conteúdo das mensagens, incluindo variáveis como nome do cliente, informações do pedido, etc. • Configuração de gatilhos: • Permitir definir gatilhos para iniciar conversas, como palavras-chave, horários específicos ou interações do cliente. • Integração com outras ferramentas: • Permitir conectar o chatbot com plataformas de CRM, e-commerce, sistemas de pagamento, entre outros. • Análise de dados: • Permitir monitorar o desempenho do chatbot, identificar áreas de melhoria e otimizar a estratégia de atendimento. <p>- Segurança e Proteção de Dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformidade com a LGPD; • Consentimento, anonimização, logs de acesso. <p>- Suporte e SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade mínima de 99,99% ao mês; • Suporte com resposta em até 24h úteis; • Atualizações sem custo adicional. 			
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

DOTAÇÕES:

Órgão	Função, subfunção, Projeto Atividade	Elemento de Despesa	Fonte de Recurso	
2802	04.122.0500.2465.0000	33904000	1899.0000.00	Próprio

Com base no parecer jurídico dos dados expostos e da documentação apresentada, **RATIFICO/HOMOLOGO** o presente processo de **DISPENSA DE LICITAÇÃO**, fundamentado no Art. 75, inciso II da Lei nº 14.133/2021, Decreto Municipal nº 3.737, de 05/09/2025 e demais legislações aplicáveis.

Sobral – CE, data da última assinatura eletrônica.

IGOR
VASCONCELOS
CANUTO:0628589
2393

Assinado digitalmente por IGOR
VASCONCELOS CANUTO:06285892393
ND: C-BR_OU-Presencial_OU=
45900000000000000000000000000000
OICP-Brasil_OU=OICP-VASCONCELOS
CANUTO:06285892393
Resão: Eu sou o autor desse documento
Localização:
Data: 2024-11-24 11:43:53-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2024.4.0

Igor Vasconcelos Canuto

Diretor Administrativo/Ordenador de despesa



Nome: Validador de assinaturas eletrônicas

Data de Validação: 25/11/2025 15:55:23 BRT

Versão do software(Verificador de Conformidade): 2.21.1.2

Versão do software(Validador de Documentos): 3.0.5.2

Fonte de verificação: Offline

Nome do arquivo: 30. TERMO DE RATIFICAÇÃO_HOMOLOGAÇÃO ass (1).pdf

Resumo da SHA256 do arquivo:

8c1f81b7c93e8d9ade7460b337264f4e2472dd9e2b290cfac2aa93f519815928

Tipo do arquivo: PDF

Quantidade de assinaturas: 1

Quantidade de assinaturas ancoradas: 1

CN=IGOR VASCONCELOS CANUTO:***858923**,
O=ICP-Brasil, OU=AC SyngularID Multipla,
OU=45616309000149, OU=Presencial, C=BR

Informações da assinatura

Assinante: CN=IGOR VASCONCELOS CANUTO:***858923**, O=ICP-Brasil,
OU=AC SyngularID Multipla, OU=45616309000149,
OU=Presencial, C=BR

CPF: ***.858.923-**

Tipo de assinatura: Destacada

Status de assinatura: Aprovado

Caminho de certificação: Valid

Estrutura: Em conformidade com o padrão

Cifra assimétrica: Aprovada

Resumo criptográfico: true

Data da assinatura: 24/11/2025 11:43:53 BRT

Atributos obrigatórios: Aprovados

Mensagem de alerta: Nenhuma mensagem de alerta

Política de assinatura:

Certificados utilizados

CN=IGOR VASCONCELOS CANUTO:06285892393,
O=ICP-Brasil, OU=AC SyngularID Multipla,
OU=45616309000149, OU=Presencial, C=BR

Buscado: Offline

Assinatura: true

Emissor: CN=AC SyngularID Multipla, O=ICP-Brasil, OU=AC SyngularID, C=BR

Data de emissão: 28/02/2024 17:08:49 BRT

Aprovado até: 27/02/2027 17:08:49 BRT

Expirado (LCR): false

CN=AC SyngularID Multipla, O=ICP-Brasil, OU=AC
SyngularID, C=BR

Buscado: Offline

Assinatura: true

Emissor: CN=AC SyngularID, OU=Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v5,
O=ICP-Brasil, C=BR

Data de emissão: 18/04/2022 15:35:14 BRT

Aprovado até: 01/03/2029 20:59:59 BRT

Expirado (LCR): false

CN=AC SyngularID, OU=Autoridade Certificadora Raiz
Brasileira v5, O=ICP-Brasil, C=BR

Buscado: Offline

Assinatura: true

Emissor: CN=Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v5, OU=Instituto Nacional de
Tecnologia da Informacao - ITI, O=ICP-Brasil, C=BR

Data de emissão: 21/03/2022 15:00:21 BRT

Aprovado até: 02/03/2029 09:00:21 BRT

Expirado (LCR): false

CN=Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v5,
OU=Instituto Nacional de Tecnologia da Informacao - ITI,
O=ICP-Brasil, C=BR

Buscado: Offline

Assinatura: true

Emissor: CN=Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v5, OU=Instituto Nacional de
Tecnologia da Informacao - ITI, O=ICP-Brasil, C=BR

Data de emissão: 02/03/2016 10:01:38 BRT

Aprovado até: 02/03/2029 20:59:38 BRT

Expirado (LCR): false

Atributos usados

Atributos obrigatórios

Nome do atributo: SignatureDictionary

Corretude: Valid

Atributos Opcionais