



CONSELHO REGIONAL DE ECONOMIA - 2ª REGIÃO
Rua Líbero Badaró, 425 14º Andar - Bairro Centro - São Paulo - SP
CEP 01009-905 - www.coreconsp.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA

Órgão Contratante: Conselho Regional de Economia – 2ª Região – CORECON-SP

Processo de Compra nº: 33/2026

Processo SEI nº: 141102.002985/2026-39

Objeto: Licença WhatsApp Business API

UASG: 389404

Modalidade: Dispensa de Licitação

Fundamento Legal: Art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021

1. IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO

1.1. Objeto

Contratação de solução corporativa de atendimento digital por meio da plataforma WhatsApp Business API oficial, incluindo licenciamento de usuários, gerenciamento centralizado de conversas, atendimento multiusuário, automação de mensagens, relatórios gerenciais e demais funcionalidades necessárias à comunicação institucional do Conselho Regional de Economia – 2ª Região – CORECON-SP com seus registrados, profissionais, estudantes, fornecedores e público em geral.

1.2. Justificativa da Contratação

O CORECON-SP utiliza o WhatsApp como um dos principais canais de comunicação com economistas registrados, estudantes, fornecedores e demais públicos de interesse, sendo amplamente empregado pelos departamentos de Atendimento, Cobrança, Registro e demais setores da Autarquia para esclarecimento de dúvidas, envio de informações institucionais, acompanhamento de demandas administrativas, cobrança de débitos e suporte aos usuários.

Atualmente, a comunicação é realizada por meio de contas convencionais do WhatsApp e WhatsApp Business, as quais apresentam limitações operacionais incompatíveis com as necessidades institucionais do CORECON-SP, especialmente em razão do volume de atendimentos realizados diariamente e da necessidade de utilização simultânea por múltiplos colaboradores.

Nos últimos meses, verificou-se a ocorrência recorrente de suspensões e bloqueios das contas utilizadas pela Autarquia, ocasionando interrupções nos atendimentos, prejuízos à comunicação com os registrados e instabilidade na prestação dos serviços. Tal situação evidencia a necessidade de adoção de uma solução corporativa oficial, estruturada e adequada ao uso institucional, capaz de garantir maior estabilidade operacional, segurança e conformidade com as políticas da plataforma.

Além disso, o modelo atualmente utilizado dificulta o gerenciamento das conversas, o acompanhamento dos atendimentos realizados pelos diferentes setores e a distribuição adequada das demandas entre os colaboradores, gerando riscos de perda de informações, retrabalho e redução da eficiência operacional.

A contratação de uma plataforma baseada no WhatsApp Business API oficial permitirá que diversos usuários utilizem simultaneamente os mesmos canais de comunicação, possibilitando o gerenciamento centralizado dos atendimentos, a manutenção do histórico das conversas, a distribuição automática das demandas e a implementação de mecanismos de controle e

monitoramento das interações realizadas.

A solução proporcionará maior segurança institucional, uma vez que as informações permanecerão vinculadas à plataforma corporativa, reduzindo a dependência de dispositivos específicos e minimizando riscos relacionados à perda de histórico de atendimentos ou interrupções decorrentes de bloqueios das contas utilizadas.

Dessa forma, mostra-se necessária abertura de processo de compra para assegurar a continuidade dos serviços de atendimento prestados pelo CORECON-SP, bem como para modernizar os processos de comunicação institucional, garantindo maior eficiência, rastreabilidade, controle operacional e qualidade no relacionamento com os Economistas.

1.2.1. Benefícios esperados para o CORECON-SP

- a) maior estabilidade e continuidade dos canais de comunicação utilizados pelo CORECON-SP;
- b) redução dos riscos de bloqueios e suspensões das contas institucionais de WhatsApp;
- c) centralização e organização dos atendimentos realizados pelos diversos departamentos da Autarquia;
- d) possibilidade de utilização simultânea dos canais de comunicação por múltiplos usuários autorizados;
- e) melhoria na gestão e distribuição das demandas recebidas pelos setores responsáveis;
- f) preservação do histórico das interações realizadas com economistas, estudantes, fornecedores e demais usuários dos serviços prestados pelo Conselho;
- g) aumento da eficiência operacional e redução de retrabalho decorrente da descentralização das informações;
- h) disponibilização de relatórios e indicadores gerenciais que auxiliem o acompanhamento e a melhoria contínua dos atendimentos;
- i) fortalecimento da comunicação institucional e melhoria da experiência dos usuários atendidos pelo CORECON-SP;
- j) maior segurança, rastreabilidade e controle das informações relacionadas aos atendimentos realizados pela Autarquia.

2. BASE LEGAL E JUSTIFICATIVA PARA A DISPENSA.

2.1. Este Termo de Referência fundamenta-se no art. 75 da Lei 14.133/2021, que autoriza a contratação direta quando presentes os requisitos de dispensa, em especial para aquisições/serviços de valor até R\$ 65.492,11 (sessenta e cinco mil, quatrocentos e noventa e dois reais e onze centavos) conforme disposto no Art. 75, inciso II e Decreto nº 12.807, de 29 de dezembro de 2025.

2.2. Justificativa: Valor estimado inferior ao limite previsto no art. 75, inciso II, da Lei 14.133/2021.

3. CLASSIFICAÇÃO DA AQUISIÇÃO / CONTRATAÇÃO

3.1. Tipo de aquisição: () Bens comuns (X) Serviços comuns () Outros (especificar:)

3.2. Modalidade: Contratação direta por dispensa de licitação em função do valor.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Especificações técnicas e quantitativas

A contratação compreende o fornecimento, implantação, configuração, treinamento e suporte de solução corporativa de atendimento digital baseada na WhatsApp Business API Oficial da Meta, destinada à centralização, gerenciamento e operacionalização dos canais de comunicação do Conselho Regional de Economia – 2ª Região – CORECON-SP.

A solução deverá contemplar, no mínimo, 20 (vinte) usuários para operação simultânea da plataforma e permitir a ampliação futura do quantitativo de usuários, mediante contratação complementar, quando aplicável.

4.1.1. Requisitos mínimos da solução

A solução ofertada deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- a) Disponibilização de plataforma corporativa de atendimento compatível com a WhatsApp Business API Oficial da Meta;
- b) Permitir a utilização simultânea da plataforma por múltiplos usuários autorizados;
- c) Possibilitar o gerenciamento centralizado das conversas realizadas por meio do WhatsApp;
- d) Disponibilizar histórico de conversas e atendimentos realizados;
- e) Permitir atendimento humano por meio de interface web;
- f) Possibilitar a criação e utilização de mensagens automáticas, fluxos de atendimento ou automações básicas;
- g) Disponibilizar relatórios gerenciais, métricas operacionais ou painéis de acompanhamento dos atendimentos;
- h) Permitir a utilização de número oficial homologado junto à Meta para comunicação institucional;
- i) Disponibilizar mecanismos de organização dos atendimentos, tais como filas, categorias, setores, grupos, etiquetas ou funcionalidades equivalentes;
- j) Possibilitar o envio e recebimento de mensagens em conformidade com as regras da WhatsApp Business API;
- k) Disponibilizar ambiente seguro para armazenamento e tratamento das informações trafegadas na plataforma;
- l) Estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018);
- m) Disponibilizar suporte técnico durante a vigência contratual;
- n) Disponibilizar treinamento inicial para os usuários indicados pelo CORECON-SP;
- o) Realizar a implantação e configuração inicial da solução.

4.1.2. Implantação da solução

4.1.2.1. A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades necessárias à implantação da plataforma, incluindo:

- a) Configuração inicial da solução;
- b) Ativação e configuração do canal WhatsApp Business API;
- c) Parametrização inicial da plataforma;
- d) Configuração de usuários e perfis de acesso;
- e) Apoio no processo de validação e homologação da solução;
- f) Treinamento dos usuários indicados pelo CORECON-SP.

4.1.3. Funcionalidades desejáveis

Sem prejuízo dos requisitos mínimos obrigatórios, serão consideradas funcionalidades desejáveis:

- a) Integração com outros canais digitais, tais como Instagram, Facebook Messenger, Telegram, e-mail, chat web ou equivalentes;
- b) Integração com sistemas externos por meio de APIs;
- c) Utilização de recursos de inteligência artificial para apoio ao atendimento;
- d) Criação de fluxos avançados de automação e chatbot;
- e) Aplicativos móveis para acompanhamento dos atendimentos;
- f) Dashboards avançados para acompanhamento gerencial;
- g) Recursos de campanhas e disparos de mensagens autorizadas pela Meta;
- h) Gravação, auditoria e monitoramento de atendimentos;
- i) Integração com ferramentas de CRM ou plataformas de gestão.

4.2. Prazo de execução

4.2.1. A prestação dos serviços será contínua, pelo período inicial de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato.

4.2.2. O prazo de vigência contratual poderá ser prorrogado sucessivamente, mediante celebração de termo aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja interesse da Administração, comprovação da vantajosidade da contratação e observância das disposições da Lei nº 14.133/2021.

4.3. Local de execução

Os serviços serão executados de forma remota, mediante disponibilização da plataforma em ambiente web, acessível aos usuários autorizados pelo CORECON-SP.

4.4. Condições de recebimento e avaliação dos serviços

4.4.1. A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por servidor designado, que avaliará o cumprimento das obrigações contratuais com base nos seguintes critérios:

- a) Disponibilização da plataforma contratada;
- b) Conclusão da implantação e configuração inicial;
- c) Ativação do canal WhatsApp Business API;
- d) Disponibilização dos acessos aos usuários autorizados;
- e) Realização do treinamento previsto;
- f) Comprovação do funcionamento regular das funcionalidades contratadas.

4.4.2. Em caso de inconformidade na prestação dos serviços, a contratada deverá promover os ajustes necessários, sem ônus adicional para a Administração.

5. DA CLASSIFICAÇÃO DO OBJETO

5.1. O objeto da presente contratação caracteriza-se como prestação de serviço comum de tecnologia da informação e comunicação, compreendendo o fornecimento, implantação, configuração, treinamento, suporte técnico e disponibilização de plataforma corporativa de atendimento digital baseada na WhatsApp Business API Oficial da Meta, conforme especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

5.2. Os serviços objeto da contratação enquadram-se como serviços comuns, nos termos da Lei nº 14.133/2021, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio das especificações usuais de mercado e dos requisitos técnicos descritos neste Termo de Referência.

5.3. A contratação compreende a disponibilização da plataforma, a ativação e configuração dos canais de comunicação, a implantação da solução, o treinamento dos usuários, o suporte técnico, bem como os demais serviços necessários ao pleno funcionamento da ferramenta durante a vigência contratual.

5.4. Os serviços serão executados de forma continuada, mediante disponibilização da solução em ambiente web, suporte técnico e manutenção das funcionalidades contratadas, observadas as especificações técnicas e operacionais estabelecidas neste Termo de Referência.

6. DA FORMA DE FORNECIMENTO

6.1. Condições gerais

6.1.1. A execução do objeto deverá observar integralmente as especificações, condições, requisitos e demais disposições estabelecidas neste Termo de Referência.

6.1.2. A CONTRATADA será responsável pela disponibilização de todos os recursos necessários à adequada execução do objeto, incluindo materiais, equipamentos, ferramentas, sistemas, mão de obra, insumos e demais elementos eventualmente requeridos para o cumprimento das obrigações assumidas.

6.1.3. A execução deverá ocorrer de forma organizada, eficiente e em conformidade com as necessidades do CORECON-SP, observados os critérios de qualidade e os prazos estabelecidos.

6.1.4. Quando aplicável, os serviços deverão ser executados por profissionais devidamente qualificados e com capacitação compatível com a natureza do objeto contratado.

6.1.5. A CONTRATADA deverá adotar todas as providências necessárias para assegurar a adequada execução do objeto, responsabilizando-se integralmente pelos atos praticados por seus empregados,

prepostos ou terceiros eventualmente envolvidos na execução contratual.

6.2. Condições de qualidade e conformidade

6.2.1. O objeto deverá atender integralmente às especificações e aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

6.2.2. Os produtos, serviços, materiais, documentos, informações ou demais entregas decorrentes da contratação deverão ser disponibilizados de forma adequada, observando as condições estabelecidas pela Entidade.

6.2.3. A Administração poderá acompanhar, fiscalizar e avaliar a execução contratual, observando, entre outros aspectos:

- a) cumprimento dos prazos estabelecidos;
- b) qualidade da execução do objeto;
- c) conformidade com as especificações e condições previstas neste Termo de Referência;
- d) atendimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA;
- e) adequação do objeto às necessidades da CONTRATANTE.

6.2.4. Constatadas inconsistências, falhas, desconformidades ou inadequações na execução contratual, a CONTRATADA deverá promover os ajustes, correções ou complementações necessárias, sem ônus adicional para a Administração.

7. PROCEDIMENTO E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

7.1. Tipo de seleção: Cotação de preços e pesquisa de mercado.

7.2. Critérios de avaliação: Menor preço.

7.3. Condições de habilitação: documentos de habilitação, CNPJ, Certidão conjunta negativa, certificado de regularidade do FGTS – CRF, certidão negativa de débito estadual, certidão negativa de débitos trabalhistas e certidão negativa de tributos mobiliários.

8. ORÇAMENTO ESTIMADO / PESQUISA DE PREÇOS

8.1. Valor estimado da contratação: R\$ 45.769,75 (quarenta e cinco mil, setecentos e sessenta e nove reais e setenta e cinco centavos)

8.2. A estimativa de preços foi elaborada mediante pesquisa de mercado realizada junto a empresas especializadas no fornecimento de plataformas corporativas de atendimento digital baseadas na WhatsApp Business API Oficial da Meta, considerando os requisitos técnicos, quantitativos estimados de usuários e as funcionalidades necessárias ao atendimento das demandas do CORECON-SP.

8.3. Foram analisadas propostas e/ou valores praticados no mercado, sendo adotada a média dos preços obtidos como parâmetro para definição do valor estimado da contratação, em observância aos princípios da economicidade e da razoabilidade.

9. VIGÊNCIA E PRAZO

O prazo de execução e entrega do objeto deverá observar o disposto no item 4.2 deste Termo de Referência.

10. DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. A execução dos serviços será acompanhada e avaliada pelo Fiscal do Contrato designado pelo CORECON-SP, com base no cumprimento das condições, especificações, obrigações e demais requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

10.2. Parâmetros mínimos de avaliação

10.2.1. Será verificado o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, observados os requisitos técnicos e operacionais aplicáveis à contratação.

10.2.2. Será avaliada a qualidade dos serviços prestados, considerando sua adequação às especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

10.2.3. Será verificado o cumprimento dos prazos e demais condições previstas para a execução do

objeto.

10.2.4. Será verificada a conformidade da execução contratual com as disposições estabelecidas neste Termo de Referência.

10.3. Aceitação dos serviços

10.3.1. Os serviços serão considerados satisfatórios quando executados em conformidade com as condições, requisitos e especificações estabelecidos neste Termo de Referência.

10.3.2. O descumprimento das obrigações contratuais ou a identificação de falhas, inconsistências ou desconformidades poderá ensejar a solicitação de ajustes, correções ou complementações pela CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação das medidas administrativas e sanções cabíveis, nos termos da legislação vigente.

11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1. Executar o objeto em conformidade com as especificações, condições e requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e na proposta apresentada.

11.2. Responsabilizar-se integralmente pela execução do objeto contratado, observando os padrões de qualidade e as disposições legais aplicáveis.

11.3. Disponibilizar os recursos necessários ao adequado cumprimento das obrigações assumidas, incluindo pessoal, materiais, equipamentos, ferramentas e demais elementos eventualmente necessários à execução contratual.

11.4. Cumprir os prazos e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

11.5. Promover, sem ônus adicional para o CORECON-SP, os ajustes, correções ou adequações necessárias quando constatadas falhas, inconsistências ou desconformidades na execução do objeto.

11.6. Responsabilizar-se por todos os custos diretos e indiretos relacionados à execução contratual, inclusive encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, tributários, comerciais, operacionais e demais despesas necessárias ao cumprimento das obrigações assumidas.

11.7. Manter, durante toda a execução contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.

11.8. Cumprir a legislação aplicável à execução do objeto, especialmente quanto às obrigações fiscais, trabalhistas, previdenciárias, ambientais, de proteção de dados e demais normas pertinentes.

11.9. Comunicar ao CORECON-SP qualquer fato ou ocorrência que possa comprometer a adequada execução do objeto ou o cumprimento dos prazos estabelecidos.

12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as condições estabelecidas neste Termo de Referência e na proposta apresentada.

12.2. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto por meio de servidor designado, observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

12.3. Fornecer à CONTRATADA as informações e os esclarecimentos necessários à adequada execução do objeto, quando aplicável.

12.4. Receber e avaliar o objeto executado, verificando sua conformidade com as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

12.5. Efetuar o pagamento à CONTRATADA na forma e nos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, após a comprovação da execução do objeto e a apresentação da documentação exigida.

12.6. Comunicar à CONTRATADA eventuais irregularidades identificadas na execução do objeto, para que sejam adotadas as providências cabíveis.

13. DA FISCALIZAÇÃO E CONTROLE DO FORNECIMENTO/GESTÃO DO CONTRATO

13.1. Nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021, a execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por servidor designado pela Administração, que atuará como fiscal do contrato.

13.2. Responsável pela fiscalização/recebimento: **Marcela Lee - Coordenadora da Secretaria da Presidência.**

13.3. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pelo fornecimento do objeto, à CONTRATANTE é reservado o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização, diretamente

ou por intermédio do fiscal designado, sem que isso reduza ou exclua a responsabilidade da CONTRATADA.

13.4. Atribuições do fiscal do contrato

Durante a execução contratual, o fiscal tem como função:

- a) acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, verificando o cumprimento das condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- b) verificar a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento das obrigações contratuais;
- c) solicitar esclarecimentos, correções ou ajustes quando identificadas inconformidades;
- d) registrar ocorrências relacionadas à execução contratual e adotar as providências cabíveis;
- e) atestar a execução dos serviços para fins de liquidação e pagamento da despesa, observadas as disposições contratuais e legais aplicáveis.

13.5. Recebimento dos serviços

13.5.1. O recebimento dos serviços ocorrerá de forma contínua durante a vigência contratual, mediante acompanhamento e fiscalização pelo servidor designado, observadas as disposições previstas neste Termo de Referência.

13.5.2. O recebimento definitivo dos serviços ficará condicionado à verificação do cumprimento das obrigações contratuais, da conformidade dos entregáveis apresentados e do atendimento satisfatório das condições técnicas e operacionais estabelecidas neste instrumento.

14. DO PRAZO, DA FORMA E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

14.1. O pagamento será realizado mensalmente, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal/Fatura e boleto bancário pela CONTRATADA, após o ateste do fiscal responsável quanto à regular execução dos serviços e ao cumprimento das condições estabelecidas neste Termo de Referência.

14.2. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser encaminhada ao CORECON-SP, por meio do e-mail secpresidencia@coreconsp.org.br, para fins de conferência, ateste e encaminhamento ao setor financeiro competente.

14.3. O pagamento ficará condicionado à verificação da adequada execução dos serviços, observadas as disposições previstas no item 10 deste Termo de Referência.

14.4. O CNPJ constante na Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA deverá ser o mesmo informado na proposta comercial apresentada no processo de contratação.

14.5. O pagamento será efetuado na data acordada entre as partes, observados os trâmites administrativos internos da CONTRATANTE e a regular apresentação da documentação fiscal correspondente.

15. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

As partes comprometem-se a atuar em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), adotando medidas de segurança técnicas e administrativas para proteção dos dados pessoais eventualmente tratados no âmbito da execução contratual.

16. SANÇÕES E PENALIDADES

A contratada estará sujeita às sanções administrativas previstas na legislação aplicável, em caso de atraso injustificado na entrega, inexecução total ou parcial do objeto, ou entrega de materiais em desconformidade com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

17. DISPOSIÇÕES FINAIS

17.1. A participação implica aceitação de todas as cláusulas.

17.2. O objeto não poderá ser transferido a terceiros, no todo ou em parte, sem prévia e expressa autorização da Administração, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável pela execução do objeto e pelo cumprimento de todas as obrigações contratuais.

17.3. A administração reserva-se o direito de revogar ou rescindir a contratação, sem ônus, se houver interesse público, de acordo com a legislação vigente.

18. ENCAMINHAMENTO PARA A AUTORIDADE COMPETENTE

Em conformidade com a legislação aplicável, encaminhamos a presente requisição de compra à autoridade competente para análise de conveniência e oportunidade para a contratação e demais providências cabíveis.

Júlia Goggi

Assessora da Presidência

Júlio Poloni

Gerente Executivo

19. RECEBIMENTO PELA AUTORIDADE COMPETENTE

São Paulo, data da assinatura digital.

Haroldo da Silva

Presidente do CORECON-SP

141102.002985/2026-39

0233816v5