



ESTADO DE SANTA CATARINA
SERVIÇO INTERMUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO

Rua Domingos Omizollo, 447 - Bairro São Luiz - Capinzal
CEP: 89665-000 CNPJ: 82.782.079/0001-14 Telefone: (49) 3555-1107
E-mail: simae@simaecao.sc.gov.br Site: http://www.simaecao.sc.gov.br

DISPENSA ELETRÔNICA
Nr.: 36/2026

Processo Adm.: 65/2026

Data do Processo: 18/06/2026

TERMO DE HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO DE PROCESSO LICITATÓRIO

O(a) responsável desta entidade, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela legislação em vigor, especialmente pela lei 14.133/2021, Art. 75, II e alterações posteriores, a vista do parecer conclusivo exarado pela Comissão de Licitações, resolve:

01 - Homologar e Adjudicar a presente Licitação nestes termos:

- a) **Nr. Processo:** 65/2026
b) **Nr. Licitação:** 36/2026 - DE
c) **Modalidade:** Dispensa eletrônica
d) **Data de Homologação:** 02/07/2026
e) **Objeto da Licitação:** *Contratação de empresa para o licenciamento e locação de software de atendimento digital via WhatsApp, com chatbot multiatendimento.*

Participante: DEVZ SOLUCOES LTDA (35.115.124/0001-05)

Item	Especificação	Qtd.	Unidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Contratação de empresa para o licenciamento e locação de software de atendimento digital via WhatsApp, com chatbot multiatendimento (até 25 usuários), integração com API Oficial da Meta, integração com Inteligência Artificial (IA), hospedagem em nuvem, relatórios e suporte técnico, incluindo manutenção e atualizações durante a vigência contratual.	12,000	SVÇ	640,00	7.680,00

A plataforma deverá possuir:

Multiatendimento simultâneo para até 25 (vinte e cinco) usuários;

- Controle de acesso por níveis de permissão;
 - Painel administrativo completo;
 - Histórico integral das conversas;
 - Gestão centralizada de atendimentos;
 - Transferência de conversas entre setores e atendentes;
 - Atendimento em tempo real;
 - Funcionamento integral via navegador web, sem necessidade de instalação local obrigatória;
 - Compatibilidade com computadores e dispositivos móveis.
 - Direcionamento automático de atendimentos para setores específicos;
 - Criação ilimitada de fluxos de atendimento automatizado;
 - Fornecimento automatizado de informações institucionais;
 - Triagem automática de solicitações;
 - Encaminhamento para atendimento humano sempre que necessário;
 - Configuração de mensagens automáticas de saudação, ausência e encerramento;
 - Criação de menus interativos;
 - Atendimento por filas e departamentos;
 - Distribuição automática de atendimentos;
 - Envio e recebimento de documentos, imagens, vídeos, áudios e localização;
 - Geração de protocolos de atendimento;
 - Registro completo de interações.
- Ambiente seguro em nuvem;
- Criptografia das informações trafegadas;
 - Backup periódico das conversas e registros;

- Monitoramento contínuo da disponibilidade da plataforma;
- Proteção contra perda de dados;
- Atualizações automáticas de segurança;
- Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.
- Quantidade de atendimentos realizados;
- Tempo médio de resposta;
- Tempo médio de resolução;
- Número de atendimentos automatizados;
- Quantidade de transferências para atendimento humano;
- Histórico completo das conversas;
- Relatórios por atendente e por setor;
- Indicadores de desempenho operacional.

Total do Participante: 7.680,00

Total Geral: 7.680,00

02 - Autorizar a emissão da(s) nota(s) de empenho correspondente(s):

Descrição da Despesa	Dotação	Valor Estimado
Manutenção administrativa dos sistema de água e esgoto (Simae)	13.001.04.122.0165.2145.3.3.90.00.00	R\$ 15.600,00

Capinzal, 02 de Julho de 2026

.....
DIONISIO ALZIR ROSSET

.....
Assinatura do Responsável