

**PREGÃO ELETRÔNICO****EDITAL Nº 016/2026****Data: 26/06/2026****Horário de Brasília: 14:00hs****I - Início de acolhimento de propostas: 15/06/2026;****II - Abertura das propostas: 26/06/2026 às 13:00hs;****III - Início da sessão de disputa de preços: 26/06/2026 às 14:00hs.**

O Serviço Nacional de Aprendizagem Rural – Administração Regional da Bahia SENAR-AR/BA, entidade integrante do chamado “Sistema S”, criado pela Lei nº 8.315, de 23 de dezembro de 1991, com personalidade jurídica de direito privado, sem fins econômicos, por intermédio da Comissão Permanente de Licitação (CPL), nomeada pela Portaria nº 062/2025, de 14/11/2025, torna pública a realização de licitação, pela modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO ANUAL**, que se regerá pelo Regulamento de Licitações e Contratos do SENAR, aprovado pela Resolução nº 30/2024/CD de 02/05/2024, bem como, pelas disposições deste edital e de seus anexos.

**DO PROVEDOR DO SISTEMA ELETRÔNICO:**

O provedor do sistema eletrônico para este pregão será o Banco do Brasil S.A. (site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br)).

O referido Pregão está cadastrado no **Licitações-e com o ID nº 1094032**.

**1. DO OBJETO**

1.1. Constitui objeto do PREGÃO ELETRÔNICO a **contratação de empresa especializada em solução tecnológica integrada, modalidade Software as a Service (SaaS), para disponibilização de Plataforma de Inteligência para Assistência Técnica e Gerencial (ATeG), com foco em gestão de relacionamento com produtores rurais (CRM), atendimento digital automatizado com uso de inteligência artificial (LLM), geração de indicadores gerenciais, monitoramento de interações, análise territorial georreferenciada e apoio à tomada de decisão institucional**, conforme quantitativos e especificações estipulados no Termo de Referência deste edital.

1.2. Integram o presente Edital, como parte indissociável, todos os seus anexos.

**2. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

2.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta

licitação.

## **2.2. Não poderão participar da presente licitação:**

2.2.1. Empresas cujo estatuto ou contrato social não inclua o objeto desta licitação.

2.2.2. Empresas que se encontrem em processo de falência, dissolução ou liquidação, reunidas em consórcio, suspensas para licitar e contratar e/ou declarada inidônea pelo SENAR-AR/BA.

2.2.3. Empresas que detenham em seu quadro algum dirigente, administrador, procurador, sócio ou empregado que seja conselheiro, empregado do SENAR-AR/BA, ou dirigente de entidades civis ou sindicais, patronais ou de empregados, vinculadas ao sistema FAEB/SENAR-AR/BA, ou ainda, que tenha algum dirigente, administrador, procurador, sócio ou empregado que seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau de conselheiro, empregado do SENAR-AR/BA, ou dirigente de entidades civis ou sindicais, patronais ou de empregados, vinculadas ao sistema FAEB/SENAR-AR/BA.

2.2.4. Empresas que detenham em seu quadro sócio ou titular ex-membro, titular ou suplente, dos Conselhos Administrativo e Fiscal do SENAR-AR/BA, antes do decurso do prazo mínimo de 180 (cento e oitenta) dias, contados da data do término do mandato.

2.2.5. Empresas que detenham em seu quadro sócio ou titular ex-empregado do SENAR-AR/BA, antes do decurso do prazo de 18 (dezoito) meses, contados a partir da sua demissão ou desligamento, exceto para os casos em que o desligamento tenha sido decorrente de aposentadoria.

2.2.6. Empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico com propostas distintas, nem empresas que tenham dualidade de quotistas ou acionistas em comum, quer majoritário, quer minoritário.

## **3. DAS RESPONSABILIDADES DA LICITANTE**

3.1. A licitante deverá atentar para as disposições abaixo relacionadas:

a) A licitante ou seu representante legal deverá estar previamente credenciada junto ao órgão provedor o que implica sua responsabilidade legal e a presunção de sua capacidade técnica para a realização das transações inerentes ao pregão eletrônico;

b) A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances;

c) Incumbirá a licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão;

d) Como requisito para a participação no pregão, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno conhecimento do edital e atendimento às exigências de habilitação nele previstas;

e) O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de inteira e exclusiva responsabilidade da licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do

sistema ou ao SENAR-AR/BA, promotor da licitação, qualquer responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

#### **4. DA SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTO E IMPUGNAÇÃO DO EDITAL**

4.1. As solicitações de esclarecimento de dúvidas a respeito de condições do Edital e de outros assuntos relacionados à presente licitação deverão ser efetuadas via e-mail [comissao.licitacao@senarbahia.org.br](mailto:comissao.licitacao@senarbahia.org.br), ou através do chat sistema do Banco do Brasil [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br) em até 3 (três) dias úteis da data marcada para abertura do certame.

4.1.1. A resposta do Pregoeiro aos pedidos de esclarecimento será disponibilizada via chat do sistema do Banco do Brasil [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br) e/ou enviada pelo e-mail da Comissão Permanente de Licitação.

4.2. Decairá do direito de impugnar os termos deste Edital aquele que não o fizer em até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a realização do certame, apontando de forma clara e objetiva as falhas e/ou irregularidades que entende tê-lo viciado.

4.2.1. As impugnações ao ato convocatório deverão ser encaminhadas, por escrito, à Comissão de Licitação do SENAR-AR/BA, através do e-mail: [comissao.licitacao@senarbahia.org.br](mailto:comissao.licitacao@senarbahia.org.br).

4.2.2. Caberá à Comissão Permanente de Licitação – CPL, decidir, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, antes da abertura do certame, sobre a impugnação interposta.

4.2.3. Se procedente e acolhida a impugnação deste Edital, seus vícios serão sanados e nova data será designada para a realização do certame.

#### **5. DA ELABORAÇÃO E DO CONTEÚDO DAS PROPOSTAS**

##### **5.1. Antes da fase de lances:**

5.1.1. A proposta de preço deverá ser cadastrada por meio do sistema eletrônico, licitações-e. **NÃO É OBRIGATÓRIO** anexar documentos no licitações-e. Caso seja anexado, não deverá conter a identificação da empresa licitante.

##### **5.2. Após a fase de lances:**

5.2.1. A Proposta de Preços deverá ser elaborada com base no objeto desta licitação, com preços correntes do mercado, sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária ou de custo financeiro, com valores atinentes ao objeto, observadas as condições estabelecidas no Anexo I – Termo de Referência, deste Edital e **ENVIADA PARA O E-MAIL DA COMISSÃO:** [comissao.licitacao@senarbahia.org.br](mailto:comissao.licitacao@senarbahia.org.br), conforme Anexo II – Modelo de Proposta de Preço.

5.3. O prazo de validade da proposta não poderá ser inferior a **90 (noventa) dias**, contados da abertura das propostas.

5.4. A proposta deverá estar expressa em moeda nacional R\$ (real), com valores em algarismos, limitados a 02 (duas) casas decimais após a vírgula, devendo constar por extenso o valor total anual da proposta. Em caso

de divergência entre o valor numérico e o valor por extenso, prevalecerá este último, desde que compatível com os demais elementos da proposta.

5.5. A proposta final ajustada deverá discriminar todos os itens que compõem o objeto, com indicação da descrição do item, unidade de medida, quantidade estimada, valor unitário, valor total por item e valor total anual, observados os valores máximos de referência e a forma de remuneração prevista no Termo de Referência, especialmente quanto aos itens remunerados conforme consumo efetivamente comprovado e aceito pelo SENAR-AR/BA.

5.6. O SENAR-AR/BA poderá solicitar à licitante vencedora que comprove a exequibilidade de sua proposta, ao passo que a não comprovação, por planilha de custos e/ou outros demonstrativos cabíveis, da suficiência do valor ofertado para cobertura dos custos relativos ao fornecimento do objeto, implicará na desclassificação da proposta por inexecutabilidade da mesma.

5.6.1. Serão considerados preços inexequíveis aqueles que não venham a ter demonstrada sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto.

5.6.2. Caso solicitado, o prazo para comprovação da exequibilidade da proposta será de até **02 (duas) horas**. Para efeito de comprovação de sua exequibilidade, a CPL poderá adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

5.6.2.1. Questionamentos junto à licitante para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexecutabilidade;

5.6.2.2. Pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas;

5.6.2.3. Verificação de outros contratos que a licitante mantenha com a Administração Pública ou com a iniciativa privada;

5.6.2.4. Demais verificações que porventura se fizerem necessárias.

5.6.3. Persistindo indício de inexecutabilidade ou a identificação da inclusão de informações e/ou valores em desconformidade com as normas gerais ou específicas aplicáveis à empresa (não comprovados documentalmente), a proposta será desclassificada.

## **6. DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO**

### **6.1. DA HABILITAÇÃO JURÍDICA**

6.1.1. A habilitação jurídica será comprovada mediante a apresentação da seguinte documentação:

6.1.1.1 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, inclusive a última alteração contratual, (podendo ser substituído por ato consolidado) devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

6.1.1.2. Inscrição no órgão competente, do ato constitutivo, no caso de sociedade civil, acompanhada de prova da diretoria em exercício;

#### 6.1.1.3. Cédula de identidade do (s) sócio (s) administrador (es);

6.1.1.3.1. A assinatura da proposta de preços deve ser igual à do documento de identificação;

6.1.1.3.2. Os procuradores que possuírem poderes para assinar proposta de preço devem anexar à habilitação jurídica cópia da cédula de identidade;

6.1.1.3.3. A procuração deverá ser pública ou particular com firma reconhecida, ou ainda com assinatura eletrônica avançada.

### **6.2. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

6.2.1. A qualificação técnica será comprovada mediante a apresentação da seguinte documentação:

6.2.1.1 **Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características com o objeto da licitação, que se encontra explicitado no item 1 deste edital.** A comprovação se dará por meio da **apresentação de no mínimo 01 (um) atestado ou certidão**, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da empresa licitante, que demonstre a execução satisfatória de serviços de desenvolvimento, disponibilização, operação ou manutenção de plataformas tecnológicas com uso de inteligência artificial, atendimento digital, CRM, gestão de relacionamento, automação de interações e licenciamento de solução em modelo SaaS.

6.2.1.1.1. O atestado ou certidão deverá conter, no mínimo, nome ou razão social, CNPJ e endereço completo do emitente, data de emissão, descrição suficiente dos serviços executados e assinatura ou identificação do signatário, com indicação de nome, cargo ou função exercida junto à pessoa jurídica emitente.

**6.2.1.1.1. Não serão aceitos atestados emitidos pela licitante em seu próprio nome.**

6.2.2. Declaração para efeitos de habilitação. (Anexo III).

### **6.3. DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

6.3.1. A qualificação econômico-financeira será comprovada mediante a apresentação da Certidão de Concordata, Falência e Recuperação Judicial e Extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

6.3.1.1. Caso a certidão apresentada indique a existência de processo de recuperação judicial ou extrajudicial, a licitante deverá comprovar que o respectivo plano de recuperação foi aprovado/homologado judicialmente, bem como demonstrar sua capacidade econômico-financeira para execução do objeto, sem prejuízo da análise pela Comissão de Licitação/Pregoeiro quanto à regularidade da habilitação.

### **6.4. DA REGULARIDADE FISCAL**

6.4.1. A regularidade fiscal será comprovada mediante a apresentação da seguinte documentação:

6.4.1.1 Comprovante de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;

6.4.1.2. Certificado de regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede da licitante;

6.4.1.2.1. Caso a licitante seja isenta dos tributos estaduais, poderá apresentar, em substituição ao item

“6.4.1.2”, a declaração da Fazenda Estadual do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

6.4.1.3. Certificado de regularidade para com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede da licitante;

6.4.1.4. Certificado de Regularidade relativo ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS;

6.4.1.5. Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União;

6.4.2. Os documentos onde não são definidos os prazos de sua validade, será considerado o prazo de 180 (cento e oitenta) dias, contados de sua emissão;

6.4.3. A licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

**6.4.4. O CNPJ indicado nos documentos da proposta comercial e da habilitação deverá ser do mesmo estabelecimento da empresa que efetivamente vai fornecer o objeto da presente licitação, sendo vedada a subcontratação total do objeto, admitida a subcontratação parcial nos limites previstos no Termo de Referência.**

6.4.5. Havendo necessidade de analisar os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

6.4.6. O SENAR-AR/BA se reserva no direito de diligenciar, a qualquer momento, no sentido de verificar a validade e a autenticidade de qualquer documento apresentado, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta, exceto documentos de regularidade indicados no item “6.4.”, que possam ser extraídos pela internet.

6.4.7. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documento em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus anexos.

6.4.8. Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

## **7. DA ABERTURA E JULGAMENTO**

7.1. A partir do horário previsto neste edital terá início à sessão pública do pregão eletrônico, com a divulgação das propostas de preço recebidas.

7.2. Aberta a etapa competitiva, os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo a licitante imediatamente informada do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

7.3. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos.

**7.4. Para fins de julgamento, os lances corresponderão ao valor total anual do objeto, composto pelos itens constantes do Termo de Referência, sendo obrigatória a cotação de todos os itens que integram o objeto/lote único.**

7.5. Somente serão aceitos os lances cujos valores forem inferiores ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

7.6. Não serão aceitos dois ou mais lances do mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

7.7. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, sem a identificação do detentor do lance.

7.8. A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema eletrônico aos licitantes, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado também pelo sistema eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

7.9. Após esta fase, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta a licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida a melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no edital.

**7.10. A licitante que apresentar a proposta classificada em primeiro lugar enviará, no prazo máximo de 2 (duas) horas a contar do encerramento da fase de lances, os documentos exigidos nos itens “5” e “6” (habilitação e proposta utilizando-se como modelo o ANEXO II), para o endereço eletrônico [comissao.licitacao@senarbahia.org.br](mailto:comissao.licitacao@senarbahia.org.br).**

**7.10.1. Todos os documentos a serem encaminhados eletronicamente deverão ser configurados, preferencialmente, nos seguintes formatos: Adobe Acrobat Reader (\*.PDF), Word (\*.DOC\*), Excel (\*.XLS), podendo ainda ser processados por compactação nos formatos ZIP (\*.ZIP) ou RAR (\*.RAR).**

7.11. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável ou se a licitante desatender às exigências de habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de um lance que atenda ao Edital. Neste caso poderá o Pregoeiro negociar com a licitante para a obtenção de menor valor.

7.12. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do pregão constarão de ata divulgada no sistema eletrônico.

## **8. DA HIPÓTESE DE DESCONEXÃO COM O PREGOEIRO**

8.1. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retomando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

8.2. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 15 (quinze) minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após aviso aos participantes no próprio sistema do Banco do Brasil ([www.licitacoes.com.br](http://www.licitacoes.com.br)), opção “mensagem”.

8.3. Incumbe à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

## **9. DA DESCLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS**

9.1. Serão desclassificadas as propostas que:

9.1.1. Não atendam às exigências e requisitos estabelecidos neste Edital e seus anexos, apresentem irregularidades insanáveis, contenham vícios ou ilegalidades, não coteem preço para **TODOS OS ITENS** que compõem o objeto e não apresentem as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência.

9.1.2. Apresentem preços excessivos ou incompatíveis com os valores de mercado ou com preços comprovadamente inexequíveis, conforme item “5.6” deste Edital.

**9.1.3. CONTENHAM QUALQUER IDENTIFICAÇÃO DA LICITANTE ANTES DO RESULTADO FINAL DA FASE DE LANCES, OU APRESENTEM LIMITAÇÃO OU CONDIÇÃO SUBSTANCIALMENTE CONFLITANTE COM OS TERMOS DO PRESENTE EDITAL.**

9.1.4. Sejam omissas, vagas ou apresentem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento.

9.1.5. Contenham alternativas de preço ou qualquer outra condição não prevista no Edital e seus anexos.

9.1.6. Ofereçam cotação inferior à quantidade prevista neste Edital e seus anexos.

9.1.7. Apresentem valores unitário e/ou anual superior àqueles definidos no **TERMO DE REFERÊNCIA**, caso permaneçam com o valor maior após a fase dos lances.

9.1.8. Deixem de apresentar os documentos nas condições e prazos estipulados no item “7.10” deste Edital.

9.2. Da decisão que desclassificar as propostas de preços somente caberá pedido de reconsideração à própria comissão de licitação, a ser apresentado exclusivamente por meio do sistema eletrônico, acompanhado da justificativa de suas razões, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos a contar do momento em que vier a ser disponibilizada no sistema eletrônico.

9.3. A comissão de licitação decidirá no mesmo prazo, salvo motivos que justifiquem a sua prorrogação, cabendo ao Pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico para acompanhamento em tempo real pelos licitantes;

9.4. Da decisão da comissão de licitação relativa ao pedido de reconsideração não caberá recurso.

**9.5. Será vencedora aquela empresa licitante que ofertar o menor preço anual, observando-se também as especificações, a regularidade fiscal e qualificação técnica, sendo-lhe adjudicado o objeto do certame.**

## **10. DOS RECURSOS**

10.1. Na modalidade pregão só caberá recurso, no prazo de 2 (dois) dias úteis, da decisão que declarar a licitante vencedora.

10.2. No pregão eletrônico o recurso deverá ser apresentado em campo próprio do sistema eletrônico.

10.3. Os recursos deverão, também, ser encaminhados, por escrito, à Comissão de Licitação do SENAR-AR/BA, através do e-mail: [comissao.licitacao@senarbahia.org.br](mailto:comissao.licitacao@senarbahia.org.br), obedecendo o mesmo prazo.

10.4. A licitante que tiver a sua situação efetivamente prejudicada em razão de recurso interposto poderá sobre ele se manifestar no mesmo prazo recursal, que correrá da comunicação da interposição do recurso, salvo no caso de pregão eletrônico, que começará a fluir, automaticamente, do fim do prazo recursal.

10.5. Os recursos serão julgados pelo Presidente do Conselho Administrativo do SENAR-AR/BA ou por quem este delegar competência.

10.6. O provimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.7. Os recursos terão efeito suspensivo.

## **11. DA AUTORIDADE COMPETENTE PARA A HOMOLOGAÇÃO DO RESULTADO DA LICITAÇÃO E ADJUDICAÇÃO DO SEU OBJETO**

11.1. A homologação e adjudicação dos atos deste Pregão Eletrônico serão efetivadas pelo Presidente do Conselho Administrativo do SENAR-AR/BA, ou por quem este delegar competência.

## **12. DA CONVOCAÇÃO PARA A ASSINATURA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL**

12.1. A licitante vencedora deverá encaminhar ao SENAR-AR/BA o instrumento contratual devidamente assinado, no prazo de **03 (três) dias úteis contados da convocação**, admitida assinatura física ou eletrônica, conforme orientações constantes da convocação.

## **13. DA ENTREGA DO OBJETO**

13.1. As condições para a entrega do objeto deste Pregão, bem como as obrigações que assumem as partes, estão especificadas no **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**, e nas demais condições deste Edital e seus Anexos.

## **14. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

14.1. As despesas para a execução do objeto contratado correrão por conta dos recursos previstos no orçamento anual do SENAR-AR/BA, conforme segue:

**Centros de Custo:** 001.40.004.001 – Execução da Assistência Técnica e Gerencial;

**Natureza Orçamentária:** 4.1.1.02.02.038 – Serviço de Tecnologia da Informação.

## **15. DAS SANÇÕES**

15.1. A licitante poderá ser responsabilizada administrativamente em decorrência do cometimento das seguintes infrações:

- I – Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- II – Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- III – Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- IV – Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- V – Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- VI – Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- VII – Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

15.2. Poderão ser aplicadas ao responsável pelas infrações acima as seguintes sanções:

- I – Perda do direito à contratação;
- II – Perda da caução em dinheiro ou execução das demais garantias de propostas oferecidas, sem prejuízo de outras penalidades previstas no instrumento convocatório;
- III – Suspensão do direito de licitar ou contratar com o SENAR, por prazo não superior a 3 (três) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- IV – Impedimento do direito de licitar, de abrangência nacional, por prazo mínimo de 4 (quatro) anos e máximo de 6 (seis) anos, nas hipóteses previstas nos incisos IV, V, VI e VII.

15.3. Para aplicação das penalidades aqui previstas, a licitante será notificada para apresentação de defesa prévia, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação.

15.4. No caso de ser ignorado, incerto ou inacessível o endereço da licitante, a comunicação será feita por publicação em jornal de grande circulação, considerando-se notificado para todos os fins. É de responsabilidade da licitante manter atualizado o seu endereço perante o SENAR-AR/BA.

15.5. As penalidades previstas neste Edital são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

## **16. DO CANCELAMENTO DA LICITAÇÃO E DA CONVOCAÇÃO DAS REMANESCENTES**

16.1. O SENAR-AR/BA, observadas razões de conveniência e oportunidade devidamente justificadas, poderá cancelar a presente licitação, em conformidade com art. 62, do RLC.

16.2. É facultado à Comissão Permanente de Licitação ou à autoridade superior, até a assinatura do contrato, desclassificar a licitante vencedora, mediante despacho escrito e devidamente fundamentado, sem que esta tenha direito a qualquer tipo de indenização ou ressarcimento e sem prejuízo de outras sanções cabíveis, caso tenha conhecimento de qualquer circunstância anterior ou posterior ao julgamento da licitação, que desabone sua idoneidade financeira, técnica ou administrativa, quando for o caso.

16.3. Transcorrido o prazo previsto no item “12.1” sem que a licitante vencedora encaminhe o instrumento contratual devidamente assinado, na forma ali prevista, ou recuse em fazê-lo, ou, ainda, nos casos de rescisão contratual, a Comissão Permanente de Licitação poderá convocar, observando rigorosamente a ordem de classificação, outra licitante classificada para assiná-lo em igual prazo nas condições de suas propostas, limitado ao valor estimado e sua eventual atualização ou cancelar este certame, independentemente da aplicação das demais sanções previstas para a espécie neste Edital e no Regulamento de Licitações e Contratos do SENAR.

## **17. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

17.1. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os licitantes, desde que não comprometam o interesse do SENAR-AR/BA, a finalidade e a segurança da contratação.

17.2. Os casos omissos neste Edital serão resolvidos pela Comissão Permanente de Licitação do SENAR, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos do SENAR.

17.3. O SENAR-AR/BA não admitirá declarações posteriores ao recebimento das propostas, de desconhecimento de fatos, no todo ou em parte, nem juntadas de documentos fora das datas especificadas neste Edital, que dificultem ou impossibilitem o julgamento das propostas ou a adjudicação à licitante vencedora.

17.4. O foro da cidade de Salvador/BA será o competente para dirimir as questões oriundas desta Licitação e da relação jurídica dela decorrente.

17.5. Fazem parte integrante deste Edital os anexos a seguir especificados:

Anexo I – Termo de Referência.

Anexo II – Modelo de Proposta de Preço.

Anexo III – Modelo de Declaração para efeitos de habilitação.

Anexo IV – Minuta do Contrato.

**Salvador, 10 de junho de 2026**

**Verônica Sodré Ramos do Nascimento**

**- Pregoeira –**

**SENAR-AR/BA**

**Luciana H Lopes Pimenta**

**Equipe de Apoio ao Pregão**

**SENAR-AR/BA**

**Daniele Gomes Pereira Reis**

**Equipe de Apoio ao Pregão**

**SENAR-AR/BA**

**TERMO DE REFERÊNCIA****1. DO OBJETO**

1.1. **Contratação de empresa especializada em solução tecnológica integrada, modalidade Software as a Service (SaaS), para disponibilização de Plataforma de Inteligência para Assistência Técnica e Gerencial (ATeG), com foco em gestão de relacionamento com produtores rurais (CRM), atendimento digital automatizado com uso de inteligência artificial (LLM), geração de indicadores gerenciais, monitoramento de interações, análise territorial georreferenciada e apoio à tomada de decisão institucional, conforme quantitativos e especificações estipulados neste Termo de Referência.**

**2. JUSTIFICATIVA**

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de modernização dos instrumentos de assistência técnica e gerencial utilizados pelo SENAR-BA, diante do aumento da demanda por atendimento especializado, da limitação de recursos humanos para atuação presencial e da necessidade de ampliação da escala e eficiência operacional do programa ATeG.

2.2. O modelo tradicional de assistência técnica, baseado predominantemente em visitas presenciais, apresenta limitações relevantes quanto à capacidade de resposta, cobertura territorial e geração de inteligência gerencial a partir dos atendimentos realizados.

2.3. Nesse contexto, a adoção de uma Plataforma de Inteligência para Assistência Técnica, com uso de inteligência artificial e gestão estruturada do relacionamento com produtores rurais, permitirá:

- Ampliar significativamente o alcance da assistência técnica sem aumento proporcional de custos;
- Reduzir o tempo de resposta às demandas dos produtores;
- Estruturar o histórico de atendimentos e interações em base de dados estratégica;
- Gerar indicadores gerenciais e operacionais para apoio à tomada de decisão;
- Identificar precocemente demandas críticas no campo;
- Fortalecer a atuação dos técnicos com suporte digital;
- Melhorar o engajamento dos produtores com o programa ATeG;
- Consolidar uma base de inteligência territorial aplicada à produção rural.

2.4. Adicionalmente, a solução permitirá transformar interações digitais em registros estruturados de assistência técnica, contribuindo para mensuração de resultados, auditoria das ações e aprimoramento contínuo da política institucional de atendimento ao produtor rural.

2.5. Trata-se, portanto, de iniciativa estratégica de transformação digital, alinhada às diretrizes de inovação, eficiência operacional e uso de dados para geração de valor institucional no âmbito do SENAR-BA.

**3. DAS ESPECIFICAÇÕES, QUANTITATIVO E ESTIMATIVA DE PREÇO**

ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QUANTIDADE ESTIMADA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	Licenciamento SaaS para operação da plataforma para 80 mil produtores conforme termo de referência.	Licença de uso / mês	12	R\$ 123.333,33	R\$ 1.479.999,96
2	Franquia de tokens de LLM para processamento de janela de contexto, textos, áudios e fotos para 12 meses.	Franquia tokens/ano	80.000	R\$ 18,90	R\$ 1.512.000,00
3	Mensagens Whatsapp de marketing (meta). Uma mensagem por semana por 12 meses.	Mensagens / ano	3.840.000	R\$ 0,57	R\$ 2.188.800,00
4	Mensagens Whatsapp de utilidade (meta). Uma mensagem a cada dois dias por 12 meses.	Mensagens / ano	14.400.000	R\$ 0,07	R\$ 1.008.000,00
<b>VALOR TOTAL ANUAL ESTIMADO:</b>					<b>R\$ 6.188.799,96</b>

**3.1. O valor anual máximo estimado para esta licitação é de R\$ 6.188.799,96 (Seis milhões, cento e oitenta e oito mil, setecentos e noventa e nove reais e noventa e seis centavos), estipulado após pesquisa de mercado.**

3.2. No valor acima estão inclusas todas as despesas diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes custos de infraestrutura tecnológica, suporte, manutenção, integrações, mensageria, modelos de linguagem, deslocamento, hospedagem, alimentação, seguros e demais despesas necessárias ao cumprimento integral do objeto contratado, não sendo devido pelo SENAR-AR/BA qualquer pagamento adicional a esse título.

3.2.1. Fica expressamente vedada a cobrança, pela CONTRATADA, de quaisquer taxas, reembolsos, ressarcimentos ou valores adicionais relacionados à participação em reuniões presenciais com a CONTRATANTE, considerando-se tais custos já incluídos nos valores contratados.

3.2.2. As quantidades dos itens 2, 3 e 4 constituem estimativas máximas para fins de dimensionamento e julgamento da proposta, inexistindo obrigação de consumo mínimo pelo SENAR-AR/BA. O pagamento observará o consumo efetivamente realizado, comprovado e aceito, respeitados os valores unitários contratados e o limite anual estimado.

### **3.3. SUBCONTRATAÇÃO**

3.3.1. Não será admitida a subcontratação total do objeto contratual. A utilização de infraestrutura, APIs, serviços de nuvem, modelos de linguagem, mensageria, gateways ou componentes tecnológicos de terceiros, quando inerente à solução ofertada, não afastará a responsabilidade integral da CONTRATADA pela execução do objeto, pela segurança da informação, pela proteção de dados, pela disponibilidade da solução e pelo cumprimento integral das obrigações contratuais, não gerando qualquer custo adicional ao SENAR-AR/BA

### **3.4. DAS ESPECIFICAÇÕES:**

3.4.1. A solução deverá ser fornecida integralmente como serviço, cabendo à contratada a responsabilidade pela disponibilização, operação e manutenção de toda a infraestrutura tecnológica necessária ao funcionamento da plataforma, incluindo ambiente de hospedagem, processamento, armazenamento de dados, licenciamento de softwares, serviços de inteligência artificial baseados em modelos de linguagem (LLM), integração com serviços de mensageria digital, incluindo WhatsApp Business API ou tecnologia equivalente, bem como demais componentes tecnológicos necessários à plena execução do objeto.

3.4.1.1. O objeto compreende a disponibilização de plataforma digital integrada capaz de realizar atendimento automatizado a produtores rurais por meio de assistente virtual baseado em inteligência artificial, permitindo a prestação de orientações técnicas a distância, recomendação de conteúdos educativos, registro estruturado das interações realizadas, classificação automática dos atendimentos técnicos, identificação de demandas relevantes nas conversas e encaminhamento estruturado das ocorrências que necessitem de acompanhamento humano especializado.

3.4.1.2. A contratada deve prever que se incorpora ao SaaS os serviços destinados à realização de ajustes, melhorias evolutivas, parametrizações, customizações específicas, aperfeiçoamentos funcionais e apoio técnico relacionado ao uso da plataforma, observadas as diretrizes do projeto e as necessidades institucionais identificadas ao longo de sua implementação.

3.4.1.3. A solução deverá ser disponibilizada em ambiente acessível via internet, permitindo utilização por gestores, supervisores e técnicos da contratante, bem como interação dos produtores rurais por meio de canais digitais de mensageria integrados à plataforma.

3.4.1.4. A contratação da solução na modalidade SaaS tem por finalidade assegurar rápida disponibilização da tecnologia, redução da necessidade de infraestrutura própria por parte da contratante, atualização contínua dos componentes tecnológicos utilizados, previsibilidade de custos operacionais e maior eficiência na implementação de solução baseada em inteligência artificial aplicada à assistência técnica e gerencial.

### **3.5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS**

#### **3.5.1. ARQUITETURA DA SOLUÇÃO**

3.5.1.1. A solução deverá ser estruturada como plataforma digital integrada de assistência técnica e gerencial, composta por módulos funcionais interoperáveis, capazes de suportar o cadastro dos beneficiários, a operação dos agentes de inteligência artificial, o monitoramento das interações, a classificação automática dos

atendimentos, a triagem inteligente de demandas críticas e o tratamento resolutivo dos casos por meio de módulo de service desk.

3.5.1.2. A arquitetura funcional da solução deverá observar o seguinte fluxo integrado de operação:

3.5.1.2.1. Camada de base cadastral e parametrização institucional: A plataforma deverá manter base estruturada de dados contendo o cadastro de produtores, propriedades rurais, técnicos, supervisores, turmas, usuários internos, cadeias produtivas, contextos territoriais, trilhas de engajamento e biblioteca de conteúdos educacionais, incluindo vídeos, mensagens e demais materiais de apoio utilizados pelos agentes de inteligência artificial. Essa camada deverá funcionar como base de referência para personalização das interações e organização operacional da solução.

3.5.1.2.2. Camada de comunicação e interação com o produtor: A solução deverá permitir a comunicação entre produtores rurais e agentes de inteligência artificial por canais digitais, especialmente WhatsApp ou tecnologia equivalente, possibilitando atendimento conversacional, envio de mensagens ativas, recomendações técnicas, entrega de conteúdos educativos e recebimento de textos, imagens e demais insumos compartilhados pelos beneficiários.

3.5.1.2.3. Camada de inteligência contextual e personalização: A plataforma deverá utilizar os dados cadastrais, o perfil gerencial do produtor, a cadeia produtiva, o contexto territorial, o histórico da propriedade, o vínculo com turmas ATeG e a biblioteca de conteúdo para adaptar o comportamento da inteligência artificial, garantindo que as respostas fornecidas sejam compatíveis com a realidade regional, o nível de compreensão do produtor e os objetivos do programa de assistência técnica.

3.5.1.2.4. Camada de agentes de inteligência artificial especializados: A solução deverá operar com múltiplos agentes especializados, atuando de forma coordenada, incluindo, no mínimo:

- Agente conversacional principal para atendimento ao produtor;
- Agente de recomendação de conteúdos e videoaulas;
- Agente de categorização e tagging de conversas;
- Agente de classificação de atendimentos técnicos a distância;
- Agente de identificação de demandas críticas e triagem preliminar;
- Agente de apoio ao engajamento e envio de campanhas automatizadas.

3.5.1.2.5. Camada de monitoramento das interações: A plataforma deverá consolidar todas as conversas realizadas entre produtores e agentes de IA em módulo de monitoramento, possibilitando acompanhamento em tempo real e histórico das interações, análise de mensagens, visualização de imagens recebidas, consulta ao perfil do produtor, identificação do grau de atividade e recuperação contextual de todas as ocorrências relevantes registradas na solução.

3.5.1.2.6. Camada de classificação automática dos atendimentos: Toda orientação técnica relevante fornecida pela inteligência artificial deverá poder ser classificada automaticamente como atendimento técnico a distância, sendo organizada por categoria, subcategoria, produtor, território, cadeia produtiva e data de

ocorrência. Essa camada deverá transformar o histórico conversacional em registros estruturados de atendimento, passíveis de auditoria, análise gerencial e integração com o CRM institucional do cliente.

3.5.1.2.7. Camada de engajamento e comunicação ativa: A solução deverá conter módulos para agendamento de mensagens automatizadas, trilhas de engajamento e campanhas segmentadas por cadeia produtiva, território, turma ou perfil de produtor, permitindo estimular a adoção contínua da plataforma e ampliar o uso da inteligência artificial como canal de assistência técnica.

3.5.1.2.8. Camada analítica e painéis gerenciais: A plataforma deverá disponibilizar painéis analíticos para acompanhamento de indicadores operacionais e estratégicos, incluindo:

- Painel de interações gerais;
- Painel de atendimentos técnicos a distância;
- Painel de engajamento por cadeia;
- Painel de engajamento por supervisor;
- Painel de engajamento por técnico;
- Painel detalhado por produtor;
- Painéis de produtividade, rankings e distribuição temática das interações.

3.5.1.2.9. Essa camada deverá permitir filtros por território, cadeia produtiva, turma, técnico, supervisor, período e demais dimensões relevantes à gestão da contratante.

3.5.1.2.10. Camada de georreferenciamento e inteligência territorial: A solução deverá permitir a visualização georreferenciada das propriedades rurais cadastradas, dos atendimentos realizados, das demandas identificadas e do status de atividade dos produtores, possibilitando análise espacial da operação, identificação de concentração territorial de casos críticos e acesso contextual às conversas e ocorrências associadas a cada propriedade.

3.5.1.2.11. Camada de triagem inteligente de demandas: Quando os agentes de IA identificarem nas conversas situações relevantes que exijam atenção humana, a plataforma deverá registrar essas ocorrências como demandas em triagem, classificando-as por prioridade, categoria e suspeita de alerta crítico. Essa camada deverá funcionar como filtro qualificado para captura de tudo o que for importante nas interações, submetendo os casos à análise humana antes do escalonamento.

3.5.1.2.12. Camada de validação humana e escalonamento: A solução deverá permitir que usuários autorizados revisem as demandas identificadas automaticamente, validem sua procedência, ajustem prioridade, categoria e criticidade, registrem comentários técnicos e decidam pelo encaminhamento da ocorrência ao atendimento de segundo nível, garantindo governança humana sobre os casos de maior sensibilidade.

3.5.1.2.13. Camada de service desk e resolução estruturada: As demandas validadas deverão ser convertidas em tickets no módulo de service desk, onde passarão a ser acompanhadas por status, prioridade, responsável, histórico de movimentações e comentários técnicos. Essa camada deverá consolidar dados do produtor, da

propriedade, da conversa que originou a demanda, das orientações ATeG e do fluxo de atendimento, assegurando tratamento resolutivo dos casos relevantes gerados pela inteligência artificial.

3.5.1.2.14. Camada de integração externa: A plataforma deverá permitir integração com sistemas externos, especialmente:

3.5.1.2.14.1. CRM institucional da Contratante, para registro dos atendimentos e histórico dos produtores;

3.5.1.2.14.2. serviços de mensageria digital;

3.5.1.2.14.3. APIs de dados territoriais, climáticos ou mercadológicos e bases institucionais relacionadas à operação da assistência técnica.

3.5.1.2.15. Camada de segurança, auditoria e governança: Toda a arquitetura deverá operar com controle de acesso por perfil, rastreabilidade de alterações, registro de logs, proteção de dados pessoais, segregação de permissões e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo segurança e auditabilidade em todas as etapas do fluxo.

## **3.6. REQUISITOS FUNCIONAIS**

### **3.6.1. INTEGRAÇÃO E GESTÃO DE PRODUTORES RURAIS**

3.6.1.1. A plataforma deverá disponibilizar funcionalidade para importação/integração, consulta, edição e gerenciamento de produtores rurais atendidos pelo programa de Assistência Técnica e Gerencial (ATEG), permitindo a consolidação estruturada de informações cadastrais, produtivas e gerenciais dos beneficiários, garantindo a rastreabilidade das interações realizadas e a consistência dos dados utilizados pelos técnicos, supervisores e agentes de inteligência artificial.

3.6.1.1.1. A solução deverá permitir a visualização da lista de produtores cadastrados em base de dados centralizada, com recursos de pesquisa por nome e filtros por status do produtor, status de validação do número de WhatsApp e situação de ativação no sistema. A listagem deverá apresentar, no mínimo, informações relativas ao nome do produtor, telefone de contato, nível gerencial, cadeias produtivas associadas, situação cadastral e indicadores de habilitação para interação com os serviços digitais da plataforma.

3.6.1.1.2. A solução deverá possibilitar a classificação do produtor conforme seu nível gerencial, permitindo parametrizar o perfil de comunicação a ser utilizado pelos agentes de inteligência artificial, de modo que as recomendações técnicas, gerenciais e operacionais sejam apresentadas em linguagem compatível com o nível de compreensão do beneficiário, podendo variar entre linguagem simplificada, intermediária ou técnica.

3.6.1.1.3. O sistema deverá permitir o registro do identificador da sessão de comunicação do produtor com os agentes de inteligência artificial, possibilitando a continuidade do histórico de interações e a personalização das respostas fornecidas pela solução digital, inclusive no contexto de integração com serviços de mensageria instantânea, tais como WhatsApp Business API ou tecnologias equivalentes.

3.6.1.1.4. A solução deverá permitir identificar se o número de telefone do produtor foi validado para uso nos serviços de comunicação digital da plataforma, bem como permitir a ativação ou inativação do produtor para participação nos serviços automatizados de atendimento assistido por inteligência artificial.

### **3.6.2. INTEGRAÇÃO E GESTÃO DE PROPRIEDADES RURAIS**

3.6.2.1. A plataforma deverá disponibilizar funcionalidade para importação, consulta, edição e gerenciamento de propriedades rurais vinculadas aos produtores atendidos pelo programa de Assistência Técnica e Gerencial (ATEG), permitindo a organização estruturada das unidades produtivas, a padronização das informações territoriais e a integração com análises técnicas, produtivas e geográficas utilizadas no acompanhamento das atividades de assistência técnica.

3.6.2.2. A solução deverá permitir a visualização da lista de propriedades cadastradas em base de dados centralizada, contendo recursos de pesquisa por nome da propriedade, bem como a apresentação de informações essenciais para identificação territorial, incluindo nome da propriedade, município, unidade federativa e classificação do perfil fundiário, permitindo a segmentação das propriedades conforme características estruturais e produtivas.

3.6.2.3. A solução deverá permitir o registro das coordenadas geográficas da propriedade, por meio dos campos de latitude e longitude, possibilitando a espacialização das unidades produtivas, a visualização em mapas e a futura integração com ferramentas de análise territorial, zoneamento produtivo, monitoramento climático e cruzamento com bases públicas de dados agropecuários.

3.6.2.4. A plataforma deverá permitir o registro de indicadores econômicos básicos da propriedade, incluindo campos para registro de estimativas de receita e despesa, permitindo a utilização futura dessas informações em análises gerenciais, diagnósticos produtivos e monitoramento da evolução econômica das unidades atendidas pelo programa ATEG.

3.6.2.5. O sistema deverá permitir o registro de identificador único da propriedade na base de dados, garantindo a integridade referencial entre produtores, propriedades, técnicos, turmas e demais módulos da plataforma, assegurando consistência na vinculação das informações produtivas e gerenciais.

3.6.2.6. A solução deverá permitir a classificação da propriedade conforme perfil fundiário, possibilitando a categorização das unidades produtivas em tipologias como minifúndio, pequena propriedade, média propriedade ou outras classificações definidas pelo SENAR, permitindo a segmentação dos atendimentos e a personalização das recomendações técnicas conforme o porte produtivo.

### **3.6.3. INTEGRAÇÃO E GESTÃO DE TÉCNICOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

3.6.3.1. A plataforma deverá disponibilizar funcionalidade para importação/integração, consulta, edição e gerenciamento de técnicos responsáveis pela execução das atividades de Assistência Técnica e Gerencial (ATEG), permitindo a organização estruturada das equipes técnicas, o registro das especialidades produtivas atendidas e a vinculação dos profissionais aos programas e turmas de atendimento do SENAR.

3.6.3.2. A solução deverá permitir a visualização da lista de técnicos cadastrados em base de dados centralizada, com recurso de pesquisa por nome do profissional, apresentando, no mínimo, informações relativas ao nome do técnico, especialidade produtiva, número de CPF, telefone de contato e status de ativação no sistema, possibilitando a identificação rápida dos profissionais aptos a realizar atendimentos técnicos no âmbito do programa.

3.6.3.3. A solução deverá permitir a parametrização do status de ativação do técnico, possibilitando o controle de disponibilidade do profissional para participação nas atividades de assistência técnica, bem como sua vinculação aos demais módulos da plataforma, incluindo cadastro de produtores, propriedades rurais, turmas de atendimento e registros de acompanhamento técnico.

3.6.3.4. A plataforma deverá possibilitar a manutenção atualizada das informações cadastrais dos técnicos, permitindo a edição dos dados a qualquer tempo, garantindo que alterações relacionadas a especialidade, contato ou status funcional possam ser realizadas de forma controlada e rastreável.

3.6.3.5. A solução deverá permitir a padronização das especialidades técnicas, possibilitando a organização dos profissionais conforme as cadeias produtivas atendidas pelo SENAR, contribuindo para a adequada alocação de recursos humanos e para o direcionamento correto dos atendimentos técnicos aos produtores rurais.

3.6.3.6. A arquitetura da solução deverá permitir a integração dos dados dos técnicos com os demais módulos da plataforma, possibilitando a associação com turmas de atendimento, produtores assistidos, propriedades vinculadas e registros de atividades técnicas realizadas, garantindo consistência das informações ao longo de todo o ciclo de acompanhamento técnico.

### **3.6.4. INTEGRAÇÃO E GESTÃO DE SUPERVISORES DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

3.6.4.1. A plataforma deverá disponibilizar funcionalidade para importação/integração, consulta, edição e gerenciamento de supervisores responsáveis pelo acompanhamento das equipes técnicas vinculadas ao programa de Assistência Técnica e Gerencial (ATEG), permitindo a organização estruturada da hierarquia de gestão técnica, o controle da supervisão das atividades realizadas em campo e a rastreabilidade das responsabilidades associadas aos atendimentos realizados aos produtores rurais.

3.6.4.2. A solução deverá permitir a visualização da lista de supervisores cadastrados em base de dados centralizada, contendo recursos de pesquisa por nome do supervisor, apresentando, no mínimo, informações relativas ao nome do profissional, telefone de contato e endereço de correio eletrônico, possibilitando a identificação dos responsáveis pela supervisão técnica das turmas e dos atendimentos realizados no âmbito do programa.

3.6.4.3. A plataforma deverá permitir integração dos dados dos supervisores com os demais módulos do sistema, possibilitando a associação com técnicos, turmas de atendimento, produtores assistidos e registros de acompanhamento técnico, garantindo consistência das informações ao longo de todo o ciclo de execução do programa de assistência técnica.

### **3.6.5. INTEGRAÇÃO E GESTÃO DE TURMAS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E GERENCIAL**

3.6.5.1. A plataforma deverá disponibilizar funcionalidade para importação/integração, consulta, edição e gerenciamento das turmas vinculadas ao programa de Assistência Técnica e Gerencial (ATEG), permitindo a organização estruturada dos grupos de produtores atendidos, a definição da equipe técnica responsável e a parametrização dos elementos operacionais necessários ao acompanhamento das atividades de assistência técnica e ao funcionamento dos serviços de inteligência artificial associados ao programa.

3.6.5.2. A solução deverá permitir a visualização da lista de turmas cadastradas em base de dados centralizada, contendo recurso de pesquisa por nome da turma, apresentando, no mínimo, informações relativas à identificação da turma, município de atuação, unidade federativa, técnico responsável, supervisor responsável, ano de execução do ciclo de atendimento e status de ativação da turma, possibilitando o monitoramento da estrutura de atendimento do programa ATEG.

3.6.5.3. A plataforma deverá permitir o registro do identificador da turma junto ao sistema, bem como o código de referência do técnico responsável e do supervisor responsável, assegurando a integridade referencial entre os módulos de cadastro de técnicos, supervisores, produtores e propriedades rurais.

3.6.5.4. O sistema deverá permitir parametrizar o chip ou identificador da instância de comunicação utilizada pelos agentes de inteligência artificial para interação com os produtores vinculados à turma, possibilitando a associação entre a turma e os canais de comunicação digital utilizados pela solução, incluindo serviços de mensageria instantânea como WhatsApp ou tecnologias equivalentes.

3.6.5.5. A solução deverá permitir a definição do chip de comunicação utilizado para envio de mensagens automatizadas aos produtores vinculados à turma, possibilitando o controle operacional das instâncias de envio utilizadas pelos agentes de inteligência artificial, garantindo organização e segregação adequada das comunicações por grupo de atendimento.

3.6.5.6. A plataforma deverá permitir o registro da data e hora de criação ou ativação da turma, possibilitando o controle do ciclo de execução das atividades de assistência técnica e o monitoramento da vigência das turmas vinculadas aos programas institucionais.

3.6.5.7. O sistema deverá permitir o registro de informações descritivas complementares da turma, por meio de campo de características ou observações, possibilitando o detalhamento de aspectos relevantes para a execução das atividades técnicas, tais como particularidades do território atendido, especificidades da cadeia produtiva ou diretrizes operacionais definidas pelo SENAR.

3.6.5.8. A solução deverá permitir a ativação ou inativação da turma, possibilitando o controle do status operacional das turmas cadastradas, garantindo que apenas turmas ativas sejam consideradas nos processos de atendimento automatizado, acompanhamento técnico e geração de análises gerenciais.

3.6.5.9. A solução deverá possuir controle de acesso por perfil de usuário, garantindo que apenas usuários autorizados possam cadastrar ou alterar informações relacionadas às turmas, assegurando a integridade das informações utilizadas na gestão do programa de assistência técnica e gerencial.

3.6.5.10. A plataforma deverá permitir integração das informações das turmas com os demais módulos do sistema, possibilitando a associação automática com produtores, propriedades rurais, técnicos responsáveis, supervisores e agentes de inteligência artificial, garantindo consistência das informações ao longo de todo o ciclo de execução do programa ATEG.

3.6.5.11. A arquitetura da solução deverá permitir o armazenamento e gerenciamento de grande volume de turmas distribuídas em diferentes territórios e cadeias produtivas, mantendo desempenho adequado mesmo em cenários de ampliação do número de atendimentos realizados pelo SENAR, assegurando escalabilidade e estabilidade operacional da plataforma.

### **3.6.6. CADASTRO E GESTÃO DE USUÁRIOS DA PLATAFORMA**

3.6.6.1. A plataforma deverá disponibilizar funcionalidade para cadastro, consulta, edição e gerenciamento de usuários internos, permitindo a administração dos acessos ao sistema, a definição de perfis de permissão e o controle dos usuários autorizados a operar os módulos relacionados ao programa de Assistência Técnica e Gerencial (ATEG), incluindo gestores, administradores, supervisores, técnicos e demais perfis institucionais definidos pelo SENAR.

3.6.6.2. A solução deverá permitir a visualização da lista de usuários cadastrados em base de dados centralizada, com recurso de pesquisa por nome, apresentando, no mínimo, informações relativas ao identificador do usuário, nome, nível de acesso, telefone de contato e endereço de correio eletrônico, possibilitando o controle administrativo dos acessos concedidos à plataforma.

3.6.6.3. O sistema deverá permitir o cadastro de novos usuários, contemplando o registro do nome completo, telefone, endereço de e-mail, unidade federativa de vinculação e nível de acesso, possibilitando a organização dos usuários conforme a estrutura de governança e os perfis funcionais definidos pela contratante.

3.6.6.4. A solução deverá permitir a definição do nível de acesso do usuário, possibilitando a atribuição de permissões compatíveis com o perfil institucional de atuação, de modo que cada usuário tenha acesso apenas aos módulos, funcionalidades e informações compatíveis com sua competência administrativa, técnica ou gerencial.

3.6.6.5. A plataforma deverá permitir a edição das informações cadastrais dos usuários a qualquer tempo, assegurando a atualização controlada dos dados de identificação, contato e perfil de acesso, garantindo a consistência das informações armazenadas e a adequada administração dos acessos ao ambiente tecnológico.

3.6.6.6. A solução deverá permitir o envio de convite eletrônico por e-mail para novos usuários cadastrados, com a finalidade de viabilizar seu primeiro acesso à plataforma. O convite deverá conter mecanismo seguro de ativação de conta, permitindo que o usuário conclua seu cadastro, defina ou cadastre sua senha de acesso e confirme sua habilitação no sistema de forma controlada e rastreável.

3.6.6.7. O sistema deverá permitir o reenvio do convite eletrônico de acesso sempre que necessário, especialmente nos casos em que o usuário não tenha concluído seu cadastro inicial, não tenha recebido a comunicação anterior ou necessite de nova instrução para ativação da conta.

3.6.6.8. A solução deverá permitir o cadastramento ou redefinição de senha do usuário por meio de procedimento seguro, devendo adotar mecanismos de autenticação e proteção compatíveis com boas práticas de segurança da informação, de modo a reduzir riscos de acesso indevido ao ambiente da plataforma.

3.6.6.9. A plataforma deverá permitir a parametrização de usuários responsáveis por receber notificações de alertas críticos gerados pelo sistema, possibilitando a ativação dessa opção por usuário, de modo que determinados perfis estratégicos possam ser comunicados automaticamente em situações relevantes para a operação da solução.

3.6.6.10. A solução deverá manter registro do status do usuário quanto à ativação da conta, ao envio do convite eletrônico e à conclusão do cadastro inicial, permitindo o acompanhamento administrativo dos usuários pendentes de habilitação e daqueles já aptos a operar a plataforma.

3.6.6.11. O sistema deverá possuir controle de acesso por perfil de usuário, com autenticação individualizada, garantindo que todas as ações realizadas na plataforma possam ser associadas ao respectivo usuário autenticado, assegurando rastreabilidade, responsabilização e auditabilidade das operações executadas.

3.6.6.12. A solução deverá manter histórico de alterações cadastrais e administrativas dos usuários, registrando a identificação do usuário responsável pela alteração, data e hora da modificação e conteúdo alterado, assegurando a integridade e rastreabilidade das informações relativas à gestão de acessos.

3.6.6.13. A solução deverá permitir integração com serviços de correio eletrônico para envio automatizado dos convites de cadastro, notificações operacionais e comunicações institucionais relacionadas ao uso da plataforma, assegurando confiabilidade no disparo das mensagens e rastreabilidade do processo de comunicação com os usuários.

3.6.6.14. A arquitetura da solução deverá permitir o gerenciamento escalável dos usuários da plataforma, suportando a ampliação do número de acessos simultâneos e a expansão da base de usuários institucionais, mantendo desempenho, estabilidade e segurança operacional adequados às necessidades do SENAR.

### **3.6.7. GESTÃO DE AGENDAMENTO DE MENSAGENS AUTOMATIZADAS PARA TURMAS DE PRODUTORES**

3.6.7.1. A plataforma deverá disponibilizar funcionalidade para cadastro, consulta, edição e gerenciamento de agendamentos de envio de mensagens automatizadas destinadas aos produtores vinculados às turmas do programa de Assistência Técnica e Gerencial (ATEG), permitindo a execução de comunicações ativas e programadas por meio de agentes de inteligência artificial integrados a canais digitais de mensageria instantânea.

3.6.7.2. A solução deverá permitir a visualização da lista de agendamentos cadastrados em base de dados centralizada, contendo recurso de pesquisa por nome da turma, apresentando, no mínimo, informações relativas à turma vinculada, origem da mensagem, conteúdo da comunicação, indicação de recorrência, data de início do agendamento e data do último envio realizado, possibilitando o acompanhamento operacional das comunicações programadas pela instituição.

3.6.7.3. O sistema deverá permitir o cadastro de novos agendamentos de envio de mensagens, possibilitando a associação da comunicação a uma turma específica de produtores previamente cadastrada na plataforma, garantindo que as mensagens sejam direcionadas aos beneficiários vinculados ao respectivo grupo de atendimento técnico.

3.6.7.4. A solução deverá permitir a definição da origem da mensagem automatizada, possibilitando identificar o tipo de conteúdo a ser enviado aos produtores, incluindo comunicações técnicas, alertas, orientações produtivas, informações de mercado, recomendações gerenciais, avisos institucionais e conteúdos informativos gerados por agentes de inteligência artificial, tais como previsões meteorológicas, recomendações de manejo ou alertas de risco produtivo.

3.6.7.5. A plataforma deverá permitir o registro da data de início do agendamento da mensagem, possibilitando a programação prévia das comunicações a serem enviadas aos produtores, permitindo que o SENAR planeje o envio de conteúdos estratégicos conforme o calendário técnico das cadeias produtivas atendidas.

3.6.7.6. O sistema deverá permitir a definição do conteúdo textual da mensagem a ser enviada, possibilitando a personalização da comunicação conforme os objetivos técnicos, gerenciais ou institucionais definidos pelo programa ATEG, bem como a adequação da linguagem ao perfil dos produtores vinculados à turma.

3.6.7.7. A solução deverá permitir a configuração de recorrência do envio das mensagens automatizadas, possibilitando a programação de comunicações periódicas, tais como mensagens diárias, semanais, mensais ou conforme frequência definida pelo usuário administrador, garantindo a continuidade das interações automatizadas com os produtores.

3.6.7.8. A plataforma deverá permitir o registro da data do último envio realizado para cada agendamento, possibilitando o monitoramento da execução das comunicações programadas e a verificação do funcionamento adequado dos agentes automatizados de envio de mensagens.

3.6.7.9. O sistema deverá permitir a edição das configurações dos agendamentos a qualquer tempo, possibilitando ajustes no conteúdo da mensagem, na data de início, na recorrência ou na turma vinculada, garantindo flexibilidade operacional para adaptação das comunicações conforme necessidades técnicas ou institucionais.

3.6.7.10. A solução deverá permitir a ativação ou desativação de agendamentos, possibilitando o controle operacional das comunicações automatizadas, evitando o envio indevido de mensagens em casos de alteração de estratégia de comunicação ou encerramento de ciclos produtivos.

3.6.7.11. A plataforma deverá permitir a integração do módulo de agendamento com os agentes de inteligência artificial responsáveis pela geração e envio das mensagens, garantindo que os conteúdos programados sejam processados e transmitidos automaticamente aos produtores vinculados às respectivas turmas.

3.6.7.12. O sistema deverá garantir o registro de logs de execução dos envios realizados, contendo identificação do agendamento, data e hora do envio, status da execução e eventual registro de falhas no

processo de comunicação, possibilitando rastreabilidade e monitoramento da efetividade das comunicações automatizadas.

3.6.7.13. A solução deverá permitir integração com serviços de mensageria digital, incluindo WhatsApp Business API ou tecnologias equivalentes, possibilitando o envio automatizado de mensagens diretamente aos produtores cadastrados na plataforma, respeitando as regras de consentimento e comunicação institucional definidas pelo SENAR.

3.6.7.14. A plataforma deverá possuir controle de acesso por perfil de usuário, garantindo que apenas usuários autorizados possam cadastrar, editar ou excluir agendamentos de envio de mensagens, assegurando governança sobre os processos de comunicação automatizada com os produtores rurais.

3.6.7.15. A arquitetura da solução deverá permitir o gerenciamento simultâneo de múltiplos agendamentos de mensagens para diferentes turmas, cadeias produtivas e períodos de execução, mantendo desempenho adequado mesmo em cenários de grande volume de comunicações automatizadas realizadas pelo SENAR, assegurando escalabilidade e estabilidade operacional da plataforma.

### **3.6.8. CADASTRO E GESTÃO DE VIDEOAULAS PARA RECOMENDAÇÃO INTELIGENTE A PRODUTORES**

3.6.8.1. A plataforma deverá disponibilizar funcionalidade para cadastro, consulta, edição e gerenciamento de videoaulas e conteúdos audiovisuais voltados ao apoio técnico e gerencial dos produtores rurais atendidos pelo programa de Assistência Técnica e Gerencial (ATEG), permitindo a organização estruturada de uma biblioteca de conteúdos educacionais a ser utilizada pelos agentes de inteligência artificial durante as interações com os beneficiários.

3.6.8.2. A solução deverá permitir a visualização da lista de videoaulas cadastradas em base de dados centralizada, com recursos de pesquisa por título e filtragem por cadeia produtiva, apresentando, no mínimo, informações relativas ao título do conteúdo, link de acesso ao vídeo e classificação temática, possibilitando a gestão dos materiais disponibilizados aos produtores no contexto das interações assistidas por inteligência artificial.

3.6.8.3. O sistema deverá permitir o cadastro de novas videoaulas, contemplando o registro do título do conteúdo, descrição resumida, link principal de reprodução, fonte de origem do material, cadeia produtiva associada, endereço eletrônico de referência e demais metadados necessários à correta identificação e utilização do conteúdo educacional pela plataforma.

3.6.8.4. A solução deverá permitir o upload ou vinculação de arquivo de vídeo em formato compatível com a arquitetura da plataforma, bem como o apontamento para conteúdos hospedados em serviços externos de mídia ou ambientes institucionais de ensino, possibilitando o aproveitamento de materiais produzidos pelo SENAR ou por outras fontes autorizadas pela contratante.

3.6.8.5. A plataforma deverá permitir a classificação das videoaulas por cadeia produtiva, tema, subtema, categoria ou outro critério de organização definido pela contratante, de modo a viabilizar o uso contextualizado

dos conteúdos durante as conversas com os produtores e facilitar a recuperação automatizada de materiais adequados ao assunto em discussão.

3.6.8.6. A solução deverá permitir o cadastro de descrição técnica do conteúdo, contendo resumo objetivo sobre os assuntos abordados na videoaula, para que os agentes de inteligência artificial possam utilizar essas informações como base de indexação semântica e recomendação contextual durante os atendimentos realizados aos produtores.

3.6.8.7. O sistema deverá permitir o registro da fonte do conteúdo audiovisual, identificando se o material foi produzido internamente pelo SENAR, obtido em ambiente institucional de ensino, incorporado de plataforma externa autorizada ou disponibilizado por parceiro institucional, garantindo rastreabilidade da origem do material utilizado na solução.

3.6.8.8. A solução deverá permitir ativar ou desativar videoaulas cadastradas, possibilitando o controle da disponibilidade dos conteúdos para recomendação automática durante as conversas com os produtores, assegurando que apenas materiais válidos, atualizados e autorizados sejam utilizados pelos agentes de inteligência artificial.

3.6.8.9. A plataforma deverá permitir que os agentes de inteligência artificial recomendem automaticamente videoaulas ao produtor durante a conversa, sempre que identificarem, com base no contexto da interação, que o conteúdo audiovisual pode contribuir para esclarecer dúvida técnica, complementar orientação prestada, reforçar aprendizado ou apoiar a tomada de decisão do beneficiário.

3.6.8.10. A solução deverá permitir que a recomendação do vídeo ocorra de forma contextualizada, levando em consideração o assunto tratado na conversa, a cadeia produtiva do produtor, o perfil de linguagem adotado no atendimento e a aderência temática do conteúdo audiovisual à dúvida ou necessidade apresentada, de forma a elevar a assertividade das recomendações realizadas pela inteligência artificial.

3.6.8.11. O sistema deverá permitir integração entre o cadastro das videoaulas e os mecanismos de busca semântica, indexação de conteúdo e recuperação contextual utilizados pelos agentes de inteligência artificial, possibilitando que os vídeos sejam localizados automaticamente com base em descrições, títulos, categorias, subcategorias e demais metadados cadastrados na plataforma.

3.6.8.12. A solução deverá manter registro das recomendações realizadas pelos agentes de inteligência artificial, possibilitando identificar quais videoaulas foram sugeridas aos produtores, em qual contexto conversacional, em que data e hora ocorreu a recomendação e, quando tecnicamente viável, se houve acesso ao conteúdo indicado, permitindo análises de efetividade pedagógica e uso dos materiais.

3.6.8.13. A plataforma deverá permitir a edição das informações cadastrais das videoaulas a qualquer tempo, possibilitando a atualização de títulos, descrições, links, categorias, status de ativação e demais atributos do conteúdo, assegurando a manutenção da qualidade da base de conhecimento audiovisual utilizada pela solução.

3.6.8.14. A solução deverá possuir controle de acesso por perfil de usuário, garantindo que apenas usuários autorizados possam cadastrar, editar, ativar, desativar ou excluir conteúdos audiovisuais, assegurando governança sobre a biblioteca de materiais educacionais disponibilizada aos produtores.

3.6.8.15. A arquitetura da solução deverá permitir o gerenciamento escalável de grande volume de videoaulas e conteúdos multimídia, mantendo desempenho adequado nos processos de consulta, indexação, recomendação automatizada e reprodução dos materiais, assegurando estabilidade operacional mesmo em cenários de ampliação do acervo e do número de interações realizadas pela inteligência artificial.

### **3.6.9. CADASTRO E GESTÃO DE CONTEXTO TERRITORIAL PARA PARAMETRIZAÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL**

3.6.9.1. A plataforma deverá disponibilizar funcionalidade para cadastro, consulta, edição e gerenciamento de informações de contexto territorial, com o objetivo de permitir a adaptação do comportamento dos agentes de inteligência artificial à realidade regional dos produtores rurais atendidos pelo programa de Assistência Técnica e Gerencial (ATEG), assegurando que as recomendações técnicas, gerenciais e produtivas estejam alinhadas às condições ambientais, econômicas e estruturais de cada território.

3.6.9.2. A solução deverá permitir a visualização da lista de contextos territoriais cadastrados em base de dados centralizada, contendo recursos de filtragem por unidade federativa e mesorregião, apresentando, no mínimo, informações relativas à localização territorial, descrição do contexto ambiental e descrição do contexto econômico predominante na região, possibilitando a organização estruturada das informações utilizadas para orientar o comportamento da inteligência artificial.

3.6.9.3. O sistema deverá permitir o cadastro de novos contextos territoriais, contemplando o registro da unidade federativa, mesorregião, descrição do contexto ambiental e descrição do contexto econômico, possibilitando caracterizar as particularidades das regiões atendidas, incluindo aspectos relacionados a clima, solo, disponibilidade hídrica, relevo, regime de chuvas, limitações produtivas, vocações agropecuárias, nível de infraestrutura regional, acesso a insumos, perfil tecnológico predominante e características socioeconômicas dos produtores.

3.6.9.4. A solução deverá permitir a descrição estruturada do contexto ambiental da região, incluindo informações relevantes para o entendimento das condições naturais que influenciam os sistemas produtivos, tais como bioma predominante, características climáticas, variabilidade pluviométrica, ocorrência de estiagens, disponibilidade hídrica, tipo de solo, topografia e demais fatores que impactam o planejamento e a execução das atividades agropecuárias.

3.6.9.5. A plataforma deverá permitir a descrição estruturada do contexto econômico regional, contemplando informações relacionadas ao perfil produtivo predominante, nível de adoção tecnológica, custos de produção, disponibilidade de insumos, logística de comercialização, acesso a mercados, disponibilidade de assistência técnica, estrutura de financiamento e demais elementos relevantes para a tomada de decisão por parte dos produtores rurais.

3.6.9.6. A solução deverá permitir que as informações de contexto territorial sejam utilizadas pelos agentes de inteligência artificial como parâmetros de adaptação do conteúdo das respostas, possibilitando que as recomendações técnicas considerem as limitações, potencialidades e características específicas de cada região, promovendo maior assertividade nas orientações fornecidas aos produtores.

3.6.9.7. O sistema deverá permitir a associação do contexto territorial às propriedades e aos produtores cadastrados na plataforma, possibilitando que a inteligência artificial utilize automaticamente as informações regionais como base de conhecimento complementar durante as interações realizadas com os beneficiários.

3.6.9.8. A solução deverá permitir a edição das informações de contexto territorial a qualquer tempo, garantindo a atualização das descrições ambientais e econômicas conforme alterações nas condições regionais, evolução tecnológica dos sistemas produtivos ou mudanças nas diretrizes institucionais do SENAR.

3.6.9.9. A arquitetura da solução deverá permitir o armazenamento e gerenciamento de múltiplos contextos territoriais distribuídos em diferentes regiões geográficas, garantindo desempenho adequado mesmo em cenários de expansão da cobertura territorial da solução, assegurando escalabilidade e estabilidade operacional da plataforma.

### **3.6.10. MONITORAMENTO E GESTÃO DE CONVERSAS ENTRE PRODUTORES E AGENTES DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL**

3.6.10.1. A plataforma deverá disponibilizar funcionalidade específica para monitoramento, consulta e gestão das conversas realizadas entre os produtores rurais e os agentes de inteligência artificial, permitindo ao SENAR acompanhar, em tempo real ou de forma histórica, as interações ocorridas no ambiente de atendimento digital, assegurando visibilidade operacional sobre o uso da solução, qualidade das respostas fornecidas e identificação de demandas relevantes oriundas do relacionamento com os beneficiários.

3.6.10.2. A solução deverá permitir a visualização estruturada da lista de conversas mantidas com os produtores cadastrados, apresentando, no mínimo, a identificação do produtor, a turma à qual está vinculado, a cadeia produtiva associada, o número acumulado de interações realizadas e indicadores que permitam compreender o nível de uso da plataforma por cada beneficiário, possibilitando aos gestores e supervisores identificar padrões de engajamento, recorrência de uso e intensidade de relacionamento com a solução digital.

3.6.10.3. O sistema deverá permitir a pesquisa de conversas por nome do produtor, de modo a possibilitar a localização rápida de históricos de interação específicos, facilitando atividades de acompanhamento técnico, supervisão gerencial, auditoria das respostas fornecidas e análise do comportamento do produtor no uso da inteligência artificial.

3.6.10.4. A solução deverá permitir a visualização detalhada do histórico das conversas entre o produtor e a inteligência artificial, com apresentação cronológica das mensagens trocadas, assegurando que gestores, supervisores e usuários autorizados possam compreender o contexto integral do diálogo, as perguntas formuladas, as respostas fornecidas, os encaminhamentos realizados e eventuais sinais de necessidade de apoio complementar.

3.6.10.5. A plataforma deverá permitir exibir ou ocultar mensagens ativas originadas pela própria solução, incluindo comunicações automatizadas enviadas pela plataforma ao produtor, de modo a facilitar análises específicas sobre as interações iniciadas pelo beneficiário e sobre os conteúdos proativos enviados institucionalmente pelos agentes de inteligência artificial.

3.6.10.6. A solução deverá permitir destacar conversas consideradas relevantes, estratégicas ou prioritárias, possibilitando a marcação e recuperação facilitada de interações que demandem acompanhamento diferenciado, supervisão técnica, avaliação institucional ou eventual intervenção humana, contribuindo para melhor gestão do relacionamento com os produtores atendidos.

3.6.10.7. O sistema deverá dispor de mecanismo de identificação do grau de atividade do produtor na plataforma, permitindo classificar o nível de engajamento do beneficiário com base em métricas como volume de mensagens trocadas, frequência de uso, recorrência de acessos, tempo desde a última interação e intensidade do relacionamento digital, possibilitando a geração de indicadores úteis para ações de monitoramento, retenção e fortalecimento do uso da solução.

3.6.10.8. A plataforma deverá permitir a exibição de painel lateral ou área específica de detalhamento do perfil do produtor associado à conversa, contendo, no mínimo, informações cadastrais, cadeia produtiva, nível gerencial, turma vinculada, propriedade associada, quantidade de interações realizadas, status de validação do canal de comunicação e demais elementos relevantes para contextualização das mensagens analisadas.

3.6.10.9. A solução deverá permitir a classificação automática das conversas por meio de agente específico de categorização e tagueamento, capaz de analisar semanticamente os diálogos realizados e atribuir categorias, subcategorias, etiquetas temáticas e marcadores operacionais às interações, de forma a facilitar sua organização, recuperação, análise gerencial e utilização em relatórios institucionais.

3.6.10.10. O sistema deverá permitir que o agente de categorização identifique temas recorrentes nas conversas, tais como dúvidas técnicas, demandas gerenciais, questões sanitárias, solicitações relacionadas a manejo, mercado, clima, nutrição animal, reprodução, custos de produção, comercialização e demais assuntos relevantes às cadeias produtivas atendidas, permitindo consolidar inteligência operacional sobre as principais necessidades manifestadas pelos produtores.

3.6.10.11. A solução deverá possuir agente inteligente destinado à identificação, no conteúdo das conversas, de demandas que necessitem encaminhamento para atendimento humano estruturado, devendo ser capaz de reconhecer situações em que a interação exija suporte complementar, providência administrativa, intervenção técnica específica, resolução de falha operacional, tratamento de inconformidade ou outra ação não solucionável exclusivamente pelo agente conversacional.

3.6.10.12. A plataforma deverá permitir que as demandas identificadas automaticamente nas conversas sejam convertidas em tickets de atendimento, com encaminhamento ao módulo de service desk da plataforma, possibilitando sua gestão pelos gestores do SENAR, inclusive com registro da origem da demanda, contexto

conversacional, produtor vinculado, data e hora da identificação, assunto principal, classificação de prioridade e demais informações necessárias ao adequado tratamento do chamado.

3.6.10.13. A solução deverá permitir que o encaminhamento de tickets ao módulo de service desk ocorra com rastreabilidade integral, preservando o vínculo entre o chamado gerado e a conversa que lhe deu origem, de forma a possibilitar análise posterior do histórico da demanda, do contexto em que foi identificada e das providências adotadas pela equipe responsável.

3.6.10.14. O sistema deverá permitir a aplicação de filtros e mecanismos de priorização sobre as conversas monitoradas, considerando critérios como relevância, volume de interação, presença de demandas críticas, necessidade de intervenção humana, categoria temática, produtor vinculado, turma, cadeia produtiva, período de ocorrência e status de encaminhamento para atendimento, ampliando a capacidade gerencial da contratante sobre o uso da solução.

3.6.10.15. A solução deverá permitir o armazenamento integral e seguro do histórico das conversas, preservando registros das mensagens enviadas e recebidas, metadados de interação, classificações atribuídas, recomendações realizadas pela inteligência artificial e eventuais encaminhamentos para outros módulos da plataforma, assegurando auditabilidade e suporte à análise evolutiva do relacionamento digital com os produtores.

3.6.10.16. A plataforma deverá possuir mecanismos de controle de acesso por perfil de usuário, garantindo que apenas usuários autorizados possam consultar conversas, visualizar detalhes do produtor, marcar interações como relevantes, acessar classificações automáticas ou encaminhar demandas para o módulo de service desk, assegurando governança, confidencialidade e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

3.6.10.17. A solução deverá permitir integração do módulo de monitoramento de conversas com os demais módulos da plataforma, especialmente cadastro de produtores, turmas, contextos territoriais, biblioteca de conteúdos, agentes de inteligência artificial e service desk, garantindo consistência das informações e visão integrada do relacionamento entre o SENAR e os produtores atendidos.

3.6.10.18. A arquitetura da solução deverá ser dimensionada para suportar grande volume de conversas simultâneas e históricas, mantendo desempenho adequado na consulta, filtragem, classificação, tagueamento e encaminhamento automatizado de demandas, assegurando escalabilidade e estabilidade operacional mesmo em cenários de expansão do número de produtores atendidos e do volume de interações realizadas na plataforma.

### **3.6.11. GESTÃO E MONITORAMENTO DE IMAGENS RECEBIDAS DOS PRODUTORES**

3.6.11.1. A plataforma deverá disponibilizar funcionalidade específica para gerenciamento, consulta e monitoramento das imagens recebidas dos produtores rurais no contexto das interações realizadas com os agentes de inteligência artificial, permitindo ao SENAR acompanhar os registros visuais compartilhados pelos

beneficiários para fins de diagnóstico, orientação técnica, análise de situações de campo e suporte à tomada de decisão.

3.6.11.2. A solução deverá permitir a visualização das imagens recebidas em galeria estruturada, apresentando miniaturas organizadas em base centralizada, com exibição, no mínimo, da data e hora de recebimento, bem como identificação do vínculo da imagem com a respectiva interação conversacional, possibilitando o controle operacional dos conteúdos visuais encaminhados pelos produtores à plataforma.

3.6.11.3. O sistema deverá permitir a abertura ampliada das imagens recebidas, por meio de mecanismo de visualização em tamanho expandido, com possibilidade de zoom, de forma a permitir análise detalhada dos elementos contidos na imagem, incluindo sintomas fitossanitários, condições do solo, estado nutricional de plantas, estruturas produtivas, animais, equipamentos, insumos ou qualquer outro aspecto relevante ao contexto do atendimento técnico assistido por inteligência artificial.

3.6.11.4. A solução deverá permitir navegação facilitada entre as imagens cadastradas ou recebidas, possibilitando ao usuário autorizado consultar os registros visuais de forma contínua, organizada e adequada ao acompanhamento técnico e gerencial das interações realizadas com os produtores.

3.6.11.5. A plataforma deverá permitir o acesso direto à conversa de origem na qual a imagem foi compartilhada, por meio de link ou mecanismo equivalente de redirecionamento, assegurando que o usuário possa recuperar rapidamente o contexto conversacional associado ao conteúdo visual, compreendendo a pergunta formulada pelo produtor, a resposta fornecida pela inteligência artificial e demais mensagens relacionadas ao caso analisado.

3.6.11.6. A solução deverá manter vínculo estruturado entre cada imagem recebida e os metadados associados à interação correspondente, incluindo, quando disponível, identificação do produtor, turma vinculada, cadeia produtiva, data e hora do envio, canal de comunicação utilizado e referência à mensagem ou thread de origem, assegurando rastreabilidade e recuperação contextual dos registros visuais.

3.6.11.7. O sistema deverá permitir o armazenamento seguro das imagens recebidas, preservando integridade, disponibilidade e vínculo lógico com o histórico da conversa, de modo a possibilitar posterior consulta para fins de supervisão, auditoria, apoio técnico, treinamento de modelos e análise institucional, observadas as regras de segurança da informação e proteção de dados aplicáveis.

3.6.11.8. A solução deverá permitir integração das imagens recebidas com os agentes de inteligência artificial utilizados na plataforma, possibilitando que os registros visuais sejam analisados no contexto das interações conversacionais, inclusive para fins de apoio a diagnósticos, recomendação de condutas, categorização temática e identificação de demandas que requeiram encaminhamento para atendimento humano especializado.

3.6.11.9. A plataforma deverá permitir o uso das imagens recebidas como insumo para mecanismos de classificação, categorização e priorização de atendimentos, possibilitando a identificação de casos

potencialmente críticos, recorrentes ou de maior complexidade técnica, de forma a apoiar a atuação dos gestores, supervisores e equipes responsáveis pelo acompanhamento das demandas.

3.6.11.10. A solução deverá permitir filtros, ordenação ou mecanismos de organização das imagens recebidas conforme critérios operacionais definidos pela contratante, tais como data de envio, produtor vinculado, cadeia produtiva, turma, origem da interação ou status de análise, ampliando a capacidade gerencial sobre os registros visuais armazenados.

3.6.11.11. O sistema deverá permitir controle de acesso por perfil de usuário, garantindo que apenas usuários autorizados possam visualizar, ampliar, consultar ou utilizar imagens recebidas dos produtores, assegurando confidencialidade, governança e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

3.6.11.12. A solução deverá manter histórico e rastreabilidade sobre o uso das imagens no ambiente da plataforma, incluindo seu vínculo com conversas, atendimentos, análises ou encaminhamentos para outros módulos, assegurando auditabilidade das ações realizadas sobre os conteúdos visuais recebidos.

3.6.11.13. A arquitetura da solução deverá permitir o armazenamento e gerenciamento escalável de grande volume de imagens, mantendo desempenho adequado nos processos de consulta, visualização ampliada, navegação, vinculação contextual e recuperação dos registros, assegurando estabilidade operacional mesmo em cenários de expansão do número de produtores atendidos e do volume de conteúdos visuais compartilhados com a plataforma.

### **3.6.12. GESTÃO E ACOMPANHAMENTO DAS TRILHAS DE ENGAJAMENTO DOS PRODUTORES**

3.6.12.1. A plataforma deverá disponibilizar funcionalidade para planejamento, visualização e acompanhamento das trilhas de engajamento utilizadas para estimular a utilização contínua da solução pelos produtores rurais atendidos pelo programa de Assistência Técnica e Gerencial (ATEG), permitindo a organização estruturada dos conteúdos enviados de forma ativa pela inteligência artificial ao longo do ciclo de relacionamento com os beneficiários.

3.6.12.2. A solução deverá permitir a configuração e visualização das trilhas de engajamento por cadeia produtiva, possibilitando a definição de conteúdos específicos conforme o perfil produtivo do produtor, tais como bovinocultura de leite, bovinocultura de corte, cacauicultura, fruticultura, apicultura, mandiocultura e demais segmentos atendidos pelo SENAR, assegurando que os conteúdos apresentados sejam pertinentes ao contexto técnico e produtivo de cada público.

3.6.12.3. O sistema deverá permitir a apresentação estruturada da sequência de conteúdos que compõem a trilha de engajamento, incluindo materiais informativos, orientações técnicas, conteúdos educacionais, mensagens institucionais, vídeos, recomendações de uso da plataforma e demais comunicações estratégicas destinadas a incentivar o uso recorrente da inteligência artificial pelos produtores.

3.6.12.4. A solução deverá permitir a configuração da periodicidade de envio dos conteúdos previstos na trilha de engajamento, possibilitando a programação de comunicações com frequência diária, semanal, mensal ou

conforme parametrização definida pela contratante, assegurando a adequada distribuição dos conteúdos ao longo do tempo e evitando sobrecarga de mensagens ao produtor.

3.6.12.5. A plataforma deverá permitir a visualização cronológica dos conteúdos previstos na trilha de engajamento, incluindo a identificação do tipo de envio, periodicidade, horário programado e descrição do conteúdo a ser disponibilizado aos produtores, possibilitando acompanhamento gerencial da estratégia de comunicação adotada pela instituição.

3.6.12.6. O sistema deverá permitir a identificação dos conteúdos automatizados relacionados ao envio de informações recorrentes, tais como previsão meteorológica, orientações técnicas periódicas, recomendações de manejo, mensagens educativas e conteúdos voltados à ampliação do uso da plataforma, contribuindo para a melhoria do relacionamento digital com os produtores.

3.6.12.7. A solução deverá permitir que os conteúdos da trilha de engajamento sejam integrados aos mecanismos de envio automatizado da plataforma, garantindo que as comunicações sejam disparadas conforme a programação definida e associadas às turmas e cadeias produtivas correspondentes.

3.6.12.8. A plataforma deverá permitir a atualização das trilhas de engajamento a qualquer tempo, possibilitando ajustes na sequência de conteúdos, periodicidade de envio, textos apresentados e materiais utilizados, assegurando flexibilidade na gestão da estratégia de comunicação digital do programa.

3.6.12.9. A solução deverá permitir a integração das trilhas de engajamento com os agentes de inteligência artificial, possibilitando que os conteúdos sejam apresentados de forma contextualizada ao longo das interações com os produtores, reforçando o aprendizado progressivo sobre as funcionalidades da plataforma e incentivando a continuidade do uso da solução.

3.6.12.10. O sistema deverá permitir a utilização de diferentes formatos de conteúdo nas trilhas de engajamento, incluindo textos informativos, imagens, vídeos, links, recomendações técnicas e demais materiais educativos que contribuam para o fortalecimento da relação entre o produtor e a inteligência artificial.

3.6.12.11. A solução deverá permitir que gestores autorizados visualizem a estrutura completa da trilha de engajamento por cadeia produtiva, possibilitando o acompanhamento da estratégia de comunicação adotada, a verificação da coerência entre os conteúdos apresentados e a realização de ajustes conforme necessidades institucionais.

3.6.12.12. A plataforma deverá permitir o registro da periodicidade dos envios e o acompanhamento da execução das trilhas de engajamento, possibilitando verificar se os conteúdos estão sendo entregues conforme o planejamento definido, contribuindo para o monitoramento da efetividade das estratégias de engajamento digital.

3.6.12.13. O sistema deverá possuir controle de acesso por perfil de usuário, garantindo que apenas usuários autorizados possam criar, editar ou visualizar trilhas de engajamento, assegurando governança sobre a estratégia de comunicação automatizada utilizada no relacionamento com os produtores rurais.

3.6.12.14. A arquitetura da solução deverá permitir o gerenciamento simultâneo de múltiplas trilhas de engajamento associadas a diferentes cadeias produtivas, regiões e públicos atendidos, mantendo desempenho adequado mesmo em cenários de expansão do número de produtores participantes e da quantidade de conteúdos disponibilizados, assegurando escalabilidade e estabilidade operacional da plataforma.

### **3.6.13. PAINEL DE CONTROLE DE ENGAJAMENTO DOS PRODUTORES COM A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL**

3.6.13.1. A plataforma deverá disponibilizar painel de controle gerencial destinado ao monitoramento do nível de engajamento dos produtores rurais com os agentes de inteligência artificial, permitindo ao SENAR acompanhar o grau de utilização da solução digital, avaliar a efetividade das estratégias de comunicação e identificar oportunidades de melhoria no relacionamento com os beneficiários atendidos pelo programa de Assistência Técnica e Gerencial (ATEG).

3.6.13.2. A solução deverá apresentar indicadores consolidados de engajamento organizados por cadeia produtiva, possibilitando a visualização da quantidade de produtores que interagem com a plataforma, o total de produtores cadastrados, o número de produtores com canal de comunicação validado e a taxa percentual de engajamento observada em cada segmento produtivo atendido pela instituição.

3.6.13.3. O sistema deverá permitir a visualização estruturada dos dados de engajamento por cadeia produtiva, incluindo, entre outras, bovinocultura de leite, bovinocultura de corte, apicultura, cafeicultura, cacauicultura, olericultura, fruticultura, cajucultura, bananicultura e demais cadeias cadastradas na plataforma, possibilitando análise comparativa entre os diferentes segmentos atendidos.

3.6.13.4. A solução deverá permitir o cálculo automatizado da taxa de engajamento dos produtores com base em critérios definidos pela contratante, podendo considerar métricas como número de produtores que interagiram com a inteligência artificial em determinado período, volume de mensagens trocadas, frequência de uso da plataforma, participação nas trilhas de engajamento e validação do canal de comunicação digital utilizado.

3.6.13.5. A plataforma deverá permitir a visualização gráfica da taxa de engajamento por cadeia produtiva, possibilitando rápida identificação de níveis de utilização da solução digital, facilitando a análise gerencial e a tomada de decisão sobre ajustes nas estratégias de comunicação, capacitação ou incentivo ao uso da ferramenta.

3.6.13.6. A solução deverá permitir a consolidação das informações de engajamento por cadeia produtiva considerando o total de produtores vinculados às respectivas turmas cadastradas na plataforma, assegurando coerência entre os dados apresentados e a estrutura de atendimento do programa ATEG.

3.6.13.7. O sistema deverá permitir a identificação da quantidade de turmas vinculadas a cada cadeia produtiva, possibilitando a análise da relação entre a estrutura de atendimento técnico existente e o nível de utilização da inteligência artificial pelos produtores.

3.6.13.8. A solução deverá permitir a atualização automática dos indicadores de engajamento com base nas interações registradas entre produtores e agentes de inteligência artificial, garantindo que o painel reflita o comportamento real de utilização da plataforma.

3.6.13.9. A plataforma deverá permitir que gestores autorizados utilizem as informações do painel de engajamento como subsídio para avaliação da efetividade das trilhas de comunicação, das campanhas de incentivo ao uso da plataforma e da estratégia de transformação digital aplicada ao atendimento dos produtores rurais.

3.6.13.10. A solução deverá permitir a identificação de cadeias produtivas com baixo nível de engajamento, possibilitando a adoção de ações corretivas, tais como revisão de conteúdos, ajustes nas trilhas de engajamento, capacitação dos produtores, aprimoramento da comunicação institucional ou reforço das estratégias de sensibilização para uso da inteligência artificial.

3.6.13.11. O sistema deverá permitir integração do painel de engajamento com os demais módulos da plataforma, especialmente cadastro de produtores, turmas, trilhas de engajamento, monitoramento de conversas e agentes de inteligência artificial, garantindo consistência dos dados utilizados para cálculo dos indicadores.

3.6.13.12. A arquitetura da solução deverá permitir o processamento e atualização de indicadores de engajamento considerando grande volume de produtores, interações e turmas cadastradas, mantendo desempenho adequado mesmo em cenários de expansão da base de usuários atendidos pelo SENAR, assegurando escalabilidade e estabilidade operacional da plataforma.

### **3.6.14. PAINEL DE ENGAJAMENTO POR SUPERVISOR, TÉCNICO E PRODUTOR**

3.6.14.1. A plataforma deverá disponibilizar módulo analítico destinado ao monitoramento do desempenho e do nível de engajamento dos produtores rurais com os agentes de inteligência artificial, estruturado de forma hierárquica por supervisor, técnico de campo e produtor assistido, permitindo ao SENAR avaliar a efetividade da utilização da solução digital no âmbito do programa de Assistência Técnica e Gerencial (ATEG).

3.6.14.2. A solução deverá disponibilizar painel gerencial de engajamento por supervisor, permitindo a visualização consolidada dos indicadores de desempenho associados às equipes sob sua coordenação, incluindo, no mínimo, a quantidade de produtores ativos, total de produtores vinculados, número de produtores com canal de comunicação validado, quantidade de turmas associadas e taxa percentual de engajamento observada.

3.6.14.3. O sistema deverá permitir a identificação da produtividade digital dos supervisores, considerando métricas relacionadas à interação dos produtores com os agentes de inteligência artificial, possibilitando análise comparativa entre supervisores e identificação de oportunidades de melhoria na condução das atividades de assistência técnica.

3.6.14.4. A plataforma deverá permitir a navegação hierárquica (drill-down), possibilitando que gestores visualizem inicialmente o desempenho agregado por supervisor e, posteriormente, acessem o detalhamento do

desempenho dos técnicos vinculados a cada supervisor, permitindo análise da produtividade das equipes de campo.

3.6.14.5. A solução deverá apresentar painel de engajamento por técnico, contendo, no mínimo, informações relativas à quantidade de produtores assistidos, número de produtores ativos na plataforma, volume de mensagens trocadas entre produtores e agentes de inteligência artificial, número de interações realizadas e taxa percentual de engajamento observada.

3.6.14.6. O sistema deverá permitir a identificação do volume de mensagens enviadas pelos produtores, mensagens respondidas pelos agentes de inteligência artificial e quantidade de interações registradas no período analisado, possibilitando avaliação da intensidade de uso da plataforma pelos beneficiários atendidos.

3.6.14.7. A plataforma deverá disponibilizar painel detalhado de engajamento por produtor, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- identificação do produtor assistido;
- status de ativação do canal de comunicação digital;
- quantidade de mensagens enviadas pelo produtor;
- quantidade de mensagens ativas geradas pela inteligência artificial;
- número de demandas identificadas nas interações;
- data da última interação realizada pelo produtor;
- número de acessos ou interações registradas no período;
- histórico de orientações fornecidas pela inteligência artificial;
- identificação do técnico responsável pelo atendimento;
- identificação da turma vinculada ao produtor.

3.6.14.8. A solução deverá permitir aplicação de filtros de pesquisa por nome do supervisor, técnico, cadeia produtiva, unidade federativa, turma, status de ativação do canal de comunicação e demais critérios relevantes para análise gerencial do programa ATEG.

3.6.14.9. O sistema deverá permitir o cálculo automatizado da taxa de engajamento por supervisor, técnico e produtor, considerando critérios definidos pela contratante, podendo incluir frequência de interações, volume de mensagens trocadas, participação nas trilhas de engajamento, utilização dos conteúdos disponibilizados pela plataforma e tempo médio entre interações.

3.6.14.10. A plataforma deverá permitir a identificação de produtores com baixo nível de utilização da solução digital, possibilitando que gestores adotem ações de estímulo ao uso da ferramenta, como reforço da comunicação, orientação adicional por parte do técnico de campo ou inclusão do produtor em novas trilhas de engajamento.

3.6.14.11. A solução deverá permitir a consolidação dos dados de engajamento considerando a estrutura de atendimento do programa ATEG, incluindo vínculos entre supervisores, técnicos, turmas e produtores, garantindo consistência entre os dados apresentados e a estrutura organizacional do atendimento técnico.

3.6.14.12. O sistema deverá permitir atualização automática dos indicadores de desempenho com base nas interações registradas entre produtores e agentes de inteligência artificial, garantindo que os painéis reflitam o comportamento real de utilização da plataforma.

3.6.14.13. A plataforma deverá permitir exportação dos dados consolidados de engajamento em formatos estruturados, possibilitando utilização das informações em relatórios gerenciais, auditorias, processos de monitoramento de resultados e avaliação de desempenho do programa.

3.6.14.14. A arquitetura da solução deverá permitir processamento eficiente de grande volume de interações entre produtores e agentes de inteligência artificial, assegurando desempenho adequado mesmo em cenários de ampliação da base de usuários atendidos pelo SENAR, garantindo escalabilidade e estabilidade operacional da plataforma.

### **3.6.15. PAINEL DE DESEMPENHO DO TÉCNICO E FICHA INTELIGENTE DO PRODUTOR**

3.6.15.1. A plataforma deverá disponibilizar módulo de monitoramento do desempenho dos técnicos de campo, permitindo o acompanhamento do nível de utilização da inteligência artificial pelos produtores assistidos, bem como a análise detalhada do histórico de interações digitais, orientações técnicas registradas e demandas encaminhadas para atendimento especializado no âmbito do programa de Assistência Técnica e Gerencial (ATEG).

3.6.15.2. A solução deverá apresentar painel de desempenho do técnico contendo indicadores consolidados sobre a utilização da plataforma pelos produtores sob sua responsabilidade, incluindo, no mínimo:

- quantidade de produtores vinculados ao técnico;
- quantidade de produtores com cadastro validado na plataforma;
- quantidade de produtores engajados com os agentes de inteligência artificial;
- volume total de mensagens trocadas entre produtores e a inteligência artificial;
- taxa percentual de engajamento dos produtores assistidos;
- média de interações por produtor;
- quantidade de demandas identificadas nas conversas com a inteligência artificial;
- indicadores de utilização das trilhas de engajamento.

3.6.15.3. O sistema deverá permitir a visualização estruturada da lista de produtores vinculados ao técnico, contendo informações relevantes para acompanhamento do relacionamento digital com a plataforma, incluindo status de ativação do canal de comunicação, volume de mensagens enviadas pelo produtor, quantidade de interações registradas, número de demandas identificadas automaticamente pela inteligência artificial e data da última interação realizada.

3.6.15.4. A solução deverá disponibilizar ficha detalhada do produtor, estruturada como painel consolidado de informações relacionadas ao atendimento técnico, permitindo acesso integrado a dados cadastrais, histórico de interações digitais, orientações técnicas registradas, visitas realizadas à propriedade rural e demandas abertas para atendimento especializado.

3.6.15.5. A ficha do produtor deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

**a) Dados cadastrais do produtor**

- nome do produtor;
- telefone de contato;
- código identificador do produtor na plataforma;
- nível de maturidade digital ou gerencial do produtor;
- identificação da cadeia produtiva atendida;
- identificação da propriedade rural vinculada;
- localização territorial da propriedade;
- identificação do técnico responsável pelo atendimento.

**b) Dados da propriedade rural**

- nome da propriedade;
- município de localização;
- território ou região produtiva;
- atividade produtiva principal;
- vínculo com programas do SENAR;
- identificação da turma ATEG vinculada.

**c) Histórico de interações digitais com a inteligência artificial**

A plataforma deverá manter registro estruturado do histórico de interações realizadas entre o produtor e os agentes de inteligência artificial, permitindo rastreabilidade das orientações fornecidas e análise da evolução do processo de assistência técnica digital.

O sistema deverá permitir a identificação de mensagens enviadas pelo produtor, respostas fornecidas pela inteligência artificial, volume de interações realizadas em determinado período e temas abordados durante as conversas.

**d) Registro de orientações técnicas ATeG**

A solução deverá permitir o registro estruturado das orientações técnicas fornecidas ao produtor, incluindo recomendações de manejo, planejamento produtivo, gestão da propriedade e demais orientações vinculadas à cadeia produtiva atendida.

O sistema deverá permitir a visualização das orientações organizadas por data de registro, contendo descrição da orientação, data de início de execução e data prevista de conclusão, permitindo acompanhamento da evolução das recomendações realizadas ao produtor.

**e) Registro de atendimentos técnicos e visitas de campo**

A plataforma deverá permitir o armazenamento do histórico de atendimentos realizados pelos técnicos de campo, incluindo registros de visitas presenciais, diagnósticos técnicos realizados na propriedade, recomendações operacionais e observações relacionadas ao desempenho produtivo do beneficiário atendido.

O sistema deverá permitir o armazenamento de resumo pré-visita e registro pós-visita, possibilitando acompanhamento estruturado da evolução técnica do produtor ao longo do ciclo de atendimento.

#### **f) Integração com módulo de service desk**

A solução deverá possuir mecanismo de identificação automática de demandas identificadas durante as interações entre produtores e agentes de inteligência artificial, permitindo o encaminhamento estruturado dessas demandas para o módulo de service desk da plataforma.

O sistema deverá permitir que as demandas identificadas sejam categorizadas, priorizadas e atribuídas aos responsáveis pelo atendimento técnico especializado, possibilitando rastreamento do status das solicitações abertas.

A ficha do produtor deverá permitir a visualização das demandas abertas, demandas em atendimento e demandas concluídas, garantindo transparência sobre o fluxo de atendimento das solicitações originadas nas interações digitais.

#### **g) Monitoramento da evolução do engajamento do produtor**

A solução deverá permitir a visualização de indicadores relacionados ao nível de utilização da inteligência artificial pelo produtor, possibilitando que o técnico avalie a evolução do relacionamento digital, identifique padrões de uso da ferramenta e promova ações de estímulo à utilização da plataforma.

O sistema deverá permitir a identificação de produtores com baixo nível de engajamento, possibilitando adoção de ações corretivas, como reforço de orientações técnicas, inclusão do produtor em trilhas de engajamento específicas ou realização de acompanhamento técnico mais próximo.

A plataforma deverá possuir controle de acesso baseado em perfil de usuário, garantindo que técnicos, supervisores e gestores visualizem apenas informações compatíveis com seu nível de autorização, assegurando a confidencialidade dos dados dos produtores atendidos.

A arquitetura da solução deverá permitir armazenamento estruturado do histórico de interações, orientações técnicas, registros de atendimento e demandas identificadas, garantindo consistência das informações ao longo de todo o ciclo de execução do programa ATEG e assegurando escalabilidade da plataforma diante da ampliação da base de produtores atendidos pelo SENAR.

### **3.6.16. PAINEL GERENCIAL DE INTERAÇÕES E MONITORAMENTO GEOREFERENCIADO DAS PROPRIEDADES**

3.6.16.1. A plataforma deverá disponibilizar painel gerencial de interações destinado ao acompanhamento consolidado do relacionamento entre os produtores rurais e os agentes de inteligência artificial, permitindo ao SENAR visualizar indicadores estratégicos de uso da solução, padrões de comportamento dos beneficiários,

distribuição das interações ao longo do tempo e localização georreferenciada das propriedades vinculadas à base de atendimento.

3.6.16.2. A solução deverá apresentar, em ambiente unificado de gestão, indicadores consolidados relativos ao total de produtores validados, quantidade de produtores engajados, taxa global de engajamento, volume de mensagens enviadas pelos usuários e demais métricas necessárias ao monitoramento institucional da utilização da plataforma no contexto do programa de Assistência Técnica e Gerencial (ATEG).

3.6.16.3. O sistema deverá permitir a visualização da distribuição temporal das mensagens trocadas entre produtores e agentes de inteligência artificial, apresentando, no mínimo, gráficos ou recursos visuais que demonstrem a evolução das interações por dia, o volume de mensagens ativas enviadas pela plataforma, o volume de mensagens originadas pelos produtores e o comportamento agregado das interações em janelas temporais definidas pela contratante.

3.6.16.4. A solução deverá permitir a análise da distribuição horária das mensagens enviadas pelos produtores, possibilitando identificar os períodos de maior utilização da plataforma, apoiar o planejamento das trilhas de engajamento, orientar estratégias de envio de mensagens ativas e subsidiar decisões sobre otimização operacional dos agentes de inteligência artificial.

3.6.16.5. A plataforma deverá permitir a visualização analítica das interações por turno, possibilitando classificar o comportamento dos produtores conforme períodos do dia, tais como manhã, tarde e noite, contribuindo para o entendimento do padrão de uso da solução e para o planejamento das comunicações automatizadas.

3.6.16.6. A solução deverá permitir a consolidação das mensagens por categoria temática, possibilitando a identificação dos principais assuntos tratados nas interações com os produtores, tais como nutrição, clima, sanidade, gestão, solo e fertilidade, alimentação, reprodução e demais categorias definidas pelos mecanismos de categorização e tagueamento das conversas.

3.6.16.7. O sistema deverá permitir a identificação dos produtores com maior volume de interações com a plataforma, possibilitando análises de intensidade de uso, priorização de acompanhamento, verificação de perfis mais ativos e avaliação de comportamento digital dos beneficiários atendidos.

3.6.16.8. A solução deverá possuir funcionalidade para exibição de mapa georreferenciado das propriedades rurais vinculadas à plataforma, utilizando as coordenadas geográficas cadastradas no módulo de propriedades, permitindo visualizar espacialmente a distribuição territorial da base atendida pelo SENAR.

3.6.16.9. A plataforma deverá permitir representar, no mapa georreferenciado, o status de atividade das propriedades ou dos produtores vinculados, utilizando diferenciação visual compatível com boas práticas de usabilidade, possibilitando identificar propriedades com produtores ativos, propriedades com baixo nível de atividade, propriedades sem interação recente e demais classificações operacionais definidas pela contratante.

3.6.16.10. A solução deverá permitir interação com os elementos do mapa georreferenciado, possibilitando ao usuário autorizado selecionar uma propriedade específica para visualizar seus dados principais, incluindo

identificação do produtor vinculado, cadeia produtiva, município, status de atividade, técnico responsável, turma associada e demais metadados relevantes para análise gerencial.

3.6.16.11. O sistema deverá permitir que, a partir da visualização georreferenciada da propriedade e de seus atributos, o usuário autorizado acesse link direto para a conversa correspondente ao produtor vinculado, de forma a recuperar rapidamente o histórico de interações mantidas com a inteligência artificial, assegurando continuidade analítica entre a visualização territorial e o monitoramento conversacional.

3.6.16.12. A solução deverá permitir aplicação de filtros no painel gerencial por unidade federativa, cadeia produtiva, turma, período de análise e demais critérios relevantes, possibilitando recortes analíticos compatíveis com a estrutura organizacional e territorial do programa ATEG.

3.6.16.13. A plataforma deverá permitir integração entre o painel gerencial de interações e os demais módulos da solução, especialmente cadastro de produtores, propriedades rurais, turmas, monitoramento de conversas, categorização temática, controle de engajamento e trilhas de comunicação, garantindo consistência dos dados utilizados nos indicadores apresentados.

3.6.16.14. A solução deverá manter atualização automática dos indicadores e visualizações do painel com base nas interações registradas na plataforma, assegurando que gráficos, tabelas, rankings e mapa georreferenciado reflitam o comportamento real de uso da inteligência artificial pelos produtores atendidos.

3.6.16.15. A arquitetura da solução deverá permitir processamento analítico e visualização de grande volume de registros de interação, dados geográficos e vínculos entre produtores, propriedades e conversas, mantendo desempenho adequado mesmo em cenários de ampliação da base territorial e do número de usuários assistidos pelo SENAR, assegurando escalabilidade e estabilidade operacional da plataforma.

### **3.6.17. PAINEL DE ATENDIMENTOS TÉCNICOS A DISTÂNCIA, CLASSIFICAÇÃO AUTOMÁTICA E INTEGRAÇÃO COM CRM**

3.6.17.1. A plataforma deverá disponibilizar módulo específico para consolidação, monitoramento e gestão dos atendimentos técnicos a distância gerada a partir das interações entre os produtores rurais e os agentes de inteligência artificial, permitindo ao SENAR acompanhar, de forma estruturada, todas as orientações prestadas digitalmente no âmbito do programa de Assistência Técnica e Gerencial (ATEG).

3.6.17.2. A solução deverá operar com agente de inteligência artificial especializado na avaliação das conversas, responsável por analisar continuamente as interações realizadas com os produtores e identificar, classificar e registrar como atendimento técnico toda orientação relevante fornecida pela inteligência artificial ao beneficiário, desde que contenha conteúdo técnico, gerencial, produtivo, sanitário, mercadológico ou operacional aplicável à realidade da propriedade rural.

3.6.17.3. O sistema deverá considerar como atendimento técnico a distância toda resposta orientativa fornecida ao produtor que envolva recomendação prática, esclarecimento técnico, direcionamento gerencial, apoio à tomada de decisão, explicação sobre manejo, orientação sobre clima, sanidade, solo, fertilidade, nutrição,

reprodução, mercado, infraestrutura, logística, colheita, pós-colheita ou qualquer outro tema vinculado às cadeias produtivas atendidas pela contratante.

3.6.17.4. A solução deverá permitir a classificação automática dos atendimentos gerados pela inteligência artificial em categorias e subcategorias temáticas previamente parametrizadas, possibilitando a organização estruturada do histórico de atendimentos, a geração de indicadores gerenciais e a análise dos principais assuntos tratados com os produtores no ambiente digital.

3.6.17.5. A plataforma deverá permitir a visualização, em painel consolidado, do volume total de atendimentos gerados, da quantidade de produtores atendidos, do total de mensagens temáticas associadas aos atendimentos e da quantidade de conteúdos complementares indicados, inclusive videoaulas ou materiais de apoio recomendados durante as interações.

3.6.17.6. A solução deverá permitir a apresentação analítica dos atendimentos por categoria e subcategoria, possibilitando identificar os principais eixos temáticos demandados pelos produtores, tais como clima, nutrição, sanidade, manejo agrônômico, gestão, solo e fertilidade, alimentação animal, produção e cultivo, reprodução, economia e mercado, inovação e tecnologia, infraestrutura e logística, entre outros temas definidos pela contratante.

3.6.17.7. O sistema deverá permitir a visualização dos atendimentos em listagem detalhada, contendo, no mínimo, a identificação do produtor, a mesorregião ou território de referência, a categoria e subcategoria do atendimento, a data da ocorrência, o conteúdo resumido da mensagem classificada e a quantidade de interações relacionadas ao atendimento identificado, possibilitando acompanhamento gerencial e auditoria técnica das orientações prestadas.

3.6.17.8. A solução deverá permitir aplicação de filtros sobre os atendimentos registrados, incluindo, no mínimo, filtros por categoria, subcategoria, produtor, território, cadeia produtiva, período de ocorrência e demais critérios relevantes para a análise do histórico de assistência técnica digital prestada.

3.6.17.9. A plataforma deverá permitir a abertura de ficha detalhada do atendimento técnico a distância, contendo resumo estruturado da assistência prestada, identificação do canal de atendimento utilizado, assunto principal da dúvida, tipo de atendimento realizado, base de conhecimento utilizada na geração da resposta e dados cadastrais do produtor, da propriedade e do técnico vinculado ao atendimento ATEG.

3.6.17.10. A solução deverá permitir, na ficha detalhada do atendimento, a visualização do resumo executivo das interações que deram origem ao atendimento, apresentando de forma clara o contexto da dúvida do produtor, a resposta fornecida pela inteligência artificial e a natureza técnica da orientação prestada, de modo a facilitar a supervisão e validação dos atendimentos gerados automaticamente.

3.6.17.11. O sistema deverá permitir acesso ao histórico integral das mensagens trocadas entre o produtor e a inteligência artificial associadas ao atendimento registrado, possibilitando a consulta cronológica das interações, com identificação de categorias atribuídas, registro de eventual identificação de demanda e demais elementos contextuais relevantes para compreensão integral do caso atendido.

3.6.17.12. A solução deverá permitir a associação de múltiplas mensagens a um mesmo atendimento, sempre que as interações componham um único contexto de orientação técnica, bem como deverá permitir distinguir atendimentos independentes quando a conversa envolver temas diversos ou momentos distintos de assistência ao produtor.

3.6.17.13. A plataforma deverá permitir integração com o sistema de CRM utilizado pela contratante, possibilitando o envio estruturado dos atendimentos técnicos identificados pela inteligência artificial para registro no ambiente de relacionamento institucional do cliente, de modo que o histórico de assistência digital fique armazenado também no CRM oficial da organização.

3.6.17.14. A solução deverá permitir que a integração com o CRM registre, no mínimo, a identificação do produtor, data do atendimento, categoria e subcategoria, resumo da orientação prestada, canal utilizado, vínculo com a propriedade rural, técnico responsável, município, cadeia produtiva e demais campos exigidos pelo modelo de dados do CRM da contratante.

3.6.17.15. O sistema deverá permitir o acompanhamento do status da integração dos atendimentos com o CRM, possibilitando identificar registros enviados com sucesso, registros pendentes, registros rejeitados por inconsistência de dados e registros que necessitem reprocessamento, assegurando rastreabilidade e governança sobre o fluxo de integração.

3.6.17.16. A solução deverá manter vínculo lógico entre o atendimento técnico registrado, a conversa de origem, o produtor atendido, a propriedade correspondente e eventual registro criado no CRM, permitindo auditoria completa do ciclo de geração, classificação, armazenamento e integração do atendimento.

3.6.17.17. A plataforma deverá possibilitar a contabilização dos vídeos, conteúdos de apoio e demais materiais complementares indicados ao produtor durante os atendimentos, permitindo mensurar a utilização dos recursos educacionais e o papel desses materiais como apoio à assistência técnica digital prestada.

3.6.17.18. A solução deverá permitir a visualização georreferenciada de todas as propriedades atendidas pela inteligência artificial, por meio de mapa integrado ao painel de atendimentos, utilizando as coordenadas geográficas cadastradas na base da plataforma, possibilitando análise territorial da distribuição dos atendimentos realizados.

3.6.17.19. O sistema deverá permitir, no mapa georreferenciado, identificar as propriedades atendidas, sua localização espacial e sua vinculação com os atendimentos técnicos gerados, possibilitando análises territoriais sobre cobertura do atendimento digital, concentração temática de demandas e alcance geográfico da assistência técnica prestada pela inteligência artificial.

3.6.17.20. A solução deverá permitir interação com os elementos cartográficos do mapa, possibilitando a abertura de informações resumidas da propriedade atendida, do produtor vinculado e dos atendimentos registrados, bem como acesso direto ao detalhamento do histórico correspondente, quando autorizado pelo perfil do usuário.

3.6.17.21. A plataforma deverá permitir atualização automática do painel de atendimentos com base nas novas interações processadas pelo agente avaliador das conversas, garantindo que os registros de assistência técnica a distância reflita continuamente o uso real da plataforma pelos produtores atendidos.

3.6.17.22. A arquitetura da solução deverá permitir o processamento contínuo de grande volume de conversas, classificação automática de orientações técnicas, consolidação analítica dos atendimentos, integração com CRM e visualização georreferenciada das propriedades atendidas, mantendo desempenho, estabilidade e escalabilidade compatíveis com a operação institucional do SENAR.

### **3.6.18. MÓDULO DE TRIAGEM INTELIGENTE DE DEMANDAS, PRIORIZAÇÃO E ENCAMINHAMENTO PARA ATENDIMENTO DE SEGUNDO NÍVEL**

3.6.18.1. A plataforma deverá disponibilizar módulo específico de triagem inteligente de demandas, destinado à identificação, consolidação, classificação, priorização e encaminhamento de situações relevantes detectadas nas conversas entre os produtores rurais e os agentes de inteligência artificial, com o objetivo de garantir que ocorrências críticas, sensíveis ou não resolvidas integralmente no atendimento automatizado sejam submetidas à análise humana e direcionadas ao fluxo adequado de tratamento institucional.

3.6.18.2. A solução deverá operar com agente de inteligência artificial especializado na análise contínua das conversas, responsável por identificar, no conteúdo das interações, indícios de demandas que exijam intervenção humana, avaliação técnica complementar, resposta especializada, providência administrativa, suporte emergencial ou qualquer outro tratamento não plenamente solucionável pelo agente conversacional.

3.6.18.3. O sistema deverá permitir que o agente de triagem detecte automaticamente assuntos potencialmente críticos nas conversas, a partir de análise semântica do conteúdo trocado entre produtor e assistente virtual, considerando, entre outros elementos, o contexto da dúvida, a natureza da orientação solicitada, o risco potencial ao sistema produtivo, ao rebanho, à lavoura, à saúde animal, à segurança da atividade, à continuidade da produção ou ao bem-estar do produtor atendido.

3.6.18.4. A solução deverá permitir que toda demanda identificada automaticamente seja registrada em base estruturada de triagem, vinculando o evento à conversa de origem, ao produtor, à propriedade, à cadeia produtiva, ao território, ao técnico responsável, à data e hora da detecção e aos demais elementos contextuais necessários para posterior análise humana.

3.6.18.5. A plataforma deverá permitir a classificação automática das demandas identificadas por nível de prioridade, contemplando, no mínimo, as classificações de prioridade média, prioridade alta e prioridade crítica, de modo a apoiar a ordenação do trabalho das equipes responsáveis pela triagem e pelo atendimento especializado de segundo nível.

3.6.18.6. A solução deverá permitir que a priorização automática considere critérios parametrizáveis definidos pela contratante, tais como gravidade presumida do caso, risco produtivo ou sanitário, potencial de perdas econômicas, possibilidade de agravamento rápido da situação, recorrência do tema, sensibilidade do conteúdo tratado, urgência implícita na mensagem do produtor e histórico prévio de demandas relacionadas.

3.6.18.7. O sistema deverá permitir a classificação temática das demandas por categoria de atendimento, possibilitando sua organização em grupos funcionais compatíveis com a estrutura de atuação do SENAR, incluindo, entre outros, atendimentos veterinários, consultoria técnica, suporte de engenheiro agrônomo, demandas comerciais, demandas relacionadas a insumos ou medicamentos, encaminhamentos para outros profissionais e demais categorias definidas institucionalmente.

3.6.18.8. A solução deverá permitir também o registro de suspeita específica ou subtipo de alerta crítico relacionado à demanda identificada, de modo a caracterizar com maior precisão a natureza do risco detectado, incluindo exemplos como intoxicação por ervas, doença crítica, pragas generalizadas, problema sério de manejo, risco sanitário relevante, perda produtiva importante ou outras ocorrências de alta sensibilidade operacional.

3.6.18.9. A plataforma deverá disponibilizar painel gerencial de triagem contendo, no mínimo, indicadores consolidados sobre total de demandas identificadas, quantidade de demandas críticas em triagem, volume de demandas de alta prioridade, volume de demandas de média prioridade e demais métricas operacionais necessárias ao acompanhamento do fluxo de triagem.

3.6.18.10. A solução deverá permitir a visualização analítica das demandas em triagem por categoria, possibilitando identificar a distribuição quantitativa dos casos conforme o tipo de atendimento requerido, contribuindo para planejamento da força de trabalho, organização das equipes especializadas e definição de prioridades gerenciais.

3.6.18.11. O sistema deverá permitir a visualização analítica das demandas por território, mesorregião, unidade federativa ou outro recorte geográfico pertinente, de forma a possibilitar a análise espacial da incidência das ocorrências, identificação de concentração territorial de casos sensíveis e apoio à coordenação regional das ações de atendimento.

3.6.18.12. A solução deverá permitir a exibição destacada das demandas em alerta crítico, com identificação clara das suspeitas associadas e da quantidade de ocorrências registradas, de forma a facilitar o acompanhamento prioritário dos casos que representem maior risco técnico, sanitário, produtivo ou operacional.

3.6.18.13. A plataforma deverá permitir a visualização das demandas em triagem em listagem detalhada e mapa, contendo, no mínimo, identificação do produtor, unidade federativa, tipo de demanda, classificação de prioridade, data e hora da última demanda registrada, status da demanda e demais campos necessários à análise e à tomada de decisão pelos gestores responsáveis.

3.6.18.14. A solução deverá permitir aplicação de filtros estruturados sobre a base de demandas em triagem, incluindo, no mínimo, filtros por nível de prioridade, tipo de demanda, suspeita de alerta crítico, status da demanda, produtor, território, cadeia produtiva, período de ocorrência e demais critérios pertinentes ao processo de triagem.

3.6.18.15. O sistema deverá permitir a abertura de ficha detalhada de cada demanda em triagem, consolidando informações resumidas sobre o caso identificado, de modo a apoiar a decisão humana quanto à confirmação da criticidade, necessidade de encaminhamento e melhor fluxo de tratamento da ocorrência.

3.6.18.16. A solução deverá apresentar, na ficha detalhada da demanda, resumo pré-diagnóstico estruturado, contendo, no mínimo, mensagem do produtor que contribuiu para a identificação da ocorrência, mensagem do assistente virtual relacionada ao caso, síntese analítica do quadro identificado, tipo de atendimento sugerido, suspeita clínica ou técnica quando aplicável, ação necessária recomendada, potenciais impactos e orientações preliminares a serem consideradas pela equipe humana.

3.6.18.17. A plataforma deverá permitir a visualização, na ficha da demanda, dos dados cadastrais do produtor, incluindo nome, telefone, código identificador e nível gerencial ou perfil de uso da plataforma, bem como os dados da propriedade vinculada, incluindo nome da fazenda, endereço ou município, localidade, atividade principal e dados ATEG relacionados ao técnico responsável.

3.6.18.18. A solução deverá permitir acesso, dentro da ficha da demanda, ao histórico das mensagens IATEG que deram origem à triagem, com visualização cronológica do trecho da conversa em análise, incluindo mensagens do produtor, mensagens do assistente virtual e etiquetas ou marcadores automáticos associados à conversa, como categoria temática, identificação de demanda e demais metadados relevantes.

3.6.18.19. O sistema deverá permitir a visualização, na ficha da demanda, das orientações ATEG associadas ao caso, possibilitando verificar quais recomendações técnicas já foram fornecidas ao produtor antes ou durante a identificação da demanda, de modo a apoiar a equipe humana na avaliação de suficiência da resposta automatizada e da necessidade de escalonamento.

3.6.18.20. A solução deverá permitir área específica de triagem humana da demanda, na qual o usuário autorizado possa validar, ajustar ou complementar a classificação inicialmente produzida pela inteligência artificial, assegurando supervisão humana sobre o processo decisório do módulo.

3.6.18.21. A plataforma deverá permitir, na tela de triagem humana, a edição ou confirmação dos seguintes campos mínimos: confirmação da demanda, status da demanda, tipo de demanda, nível de prioridade, suspeita de alerta crítico e campo de comentário analítico do triador, sem prejuízo de outros campos que a contratante julgue necessários ao fluxo operacional.

3.6.18.22. A solução deverá permitir que o status da demanda seja gerenciado ao longo do fluxo de triagem, contemplando, no mínimo, a situação “em triagem”, bem como outros estados compatíveis com o processo operacional da contratante, tais como demanda aberta, demanda confirmada, demanda encaminhada, demanda concluída, demanda descartada ou outras denominações equivalentes que venham a ser definidas pelo SENAR.

3.6.18.23. A plataforma deverá permitir que a triagem humana confirme se a demanda identificada pela inteligência artificial é procedente, ajustando a categoria, redefinindo a prioridade e qualificando tecnicamente a ocorrência antes de seu encaminhamento ao atendimento de segundo nível, assegurando maior precisão, governança e segurança no tratamento dos casos.

3.6.18.24. A solução deverá permitir o registro de comentários técnicos ou administrativos na etapa de triagem, possibilitando que o responsável pelo processo documente análise complementar, justificativa de classificação, recomendação de encaminhamento, observações contextuais ou instruções ao time que receberá a demanda em nível subsequente.

3.6.18.25. A plataforma deverá permitir que as demandas efetivamente críticas, ou aquelas que exijam providência especializada, sejam encaminhadas ao módulo de service desk da plataforma, preservando integralmente o vínculo entre ticket gerado, produtor, propriedade, conversa de origem, resumo técnico do caso e classificação realizada na triagem.

3.6.18.26. A solução deverá permitir que o encaminhamento ao service desk ocorra de forma estruturada, transferindo, no mínimo, o identificador da demanda, o resumo do caso, o tipo de demanda, a prioridade, a suspeita de alerta crítico, os dados do produtor, os dados da propriedade, os dados do técnico ATEG vinculado e o histórico conversacional relevante para a equipe responsável pelo atendimento de segundo nível.

3.6.18.27. O sistema deverá permitir que a triagem funcione como etapa obrigatória de validação humana antes do escalonamento de ocorrências mais sensíveis, de modo que o objetivo principal do módulo seja capturar tudo o que for importante nas conversas, submeter essas ocorrências à análise humana qualificada e encaminhá-las adequadamente para resolução por equipe especializada quando necessário.

3.6.18.28. A solução deverá permitir rastrear todo o ciclo de vida da demanda, desde sua identificação automática pelo agente de IA, passando pela triagem humana, eventual reclassificação, encaminhamento ao service desk, tratamento por segundo nível e conclusão da ocorrência, assegurando auditabilidade completa do fluxo.

3.6.18.29. A plataforma deverá permitir integração entre o módulo de triagem de demandas e os demais módulos da solução, especialmente monitoramento de conversas, ficha do produtor, painel de atendimentos, painel de desempenho técnico, controle de engajamento, propriedades georreferenciadas e service desk, garantindo visão unificada do contexto que originou a ocorrência.

3.6.18.30. A solução deverá permitir visualização georreferenciada das demandas identificadas, por meio de mapa associado ao módulo, utilizando os dados territoriais e coordenadas das propriedades vinculadas, possibilitando análise espacial das ocorrências em triagem e identificação de áreas com maior concentração de casos críticos ou recorrentes.

3.6.18.31. O sistema deverá permitir que, a partir da listagem de demandas ou do mapa, o usuário autorizado acesse diretamente a ficha da ocorrência e os conteúdos relacionados, incluindo resumo do caso, histórico de mensagens, orientações já prestadas e dados do produtor, reduzindo tempo de resposta e ampliando a efetividade da análise.

3.6.18.32. A solução deverá possuir mecanismos de auditoria e rastreabilidade para todas as ações realizadas no módulo, registrando usuário responsável pela triagem, data e hora da análise, alterações nos campos de

classificação, mudança de status, comentários inseridos, envio ao service desk e demais ações relevantes para fins de controle institucional.

3.6.18.33. A solução deverá permitir atualização contínua do painel de triagem com base nas novas conversas processadas pelo agente de inteligência artificial, garantindo que a fila de demandas reflita em tempo real ou em periodicidade compatível os eventos relevantes capturados durante o uso da plataforma pelos produtores.

3.6.18.34. A arquitetura da solução deverá ser dimensionada para processar grande volume de conversas, identificar automaticamente potenciais ocorrências críticas, organizar filas de triagem por prioridade, permitir análise humana eficiente e encaminhar os casos validados ao atendimento de segundo nível, mantendo desempenho, estabilidade e escalabilidade compatíveis com a criticidade operacional deste módulo no contexto do SENAR.

### **3.6.19. MÓDULO DE SERVICE DESK PARA GESTÃO DE DEMANDAS TÉCNICAS GERADAS PELA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL**

3.6.19.1. A plataforma deverá disponibilizar módulo completo de **Service Desk** destinado ao gerenciamento estruturado de todas as demandas técnicas identificadas e validadas a partir das interações entre produtores rurais e os agentes de inteligência artificial, garantindo que situações relevantes detectadas durante os atendimentos automatizados sejam tratadas por meio de fluxo organizado de acompanhamento, análise técnica e resolução.

3.6.19.2. O módulo deverá funcionar como camada de consolidação das demandas confirmadas no processo de triagem, assegurando que nenhum caso relevante identificado nas conversas seja perdido ou negligenciado, permitindo transformar as interações realizadas pela inteligência artificial em um processo efetivamente resolutivo para o produtor rural.

3.6.19.3. A solução deverá permitir que todas as demandas validadas sejam registradas como tickets estruturados, contendo vínculo direto com a conversa de origem, com o produtor atendido, com a propriedade rural associada, com o técnico responsável e com o histórico das orientações técnicas já fornecidas no âmbito do programa ATeG.

3.6.19.4. O sistema deverá permitir a visualização consolidada de todos os tickets abertos em painel gerencial de demandas, contendo indicadores quantitativos de controle operacional, incluindo, no mínimo:

- total de demandas confirmadas
- quantidade de demandas abertas
- quantidade de demandas em andamento
- quantidade de demandas finalizadas
- quantidade de alertas críticos identificados

3.6.19.5. A plataforma deverá permitir a visualização analítica das demandas por tipo de atendimento requerido, permitindo identificar a distribuição das ocorrências entre categorias como:

- atendimento técnico ATeG
- atendimento veterinário
- consultoria técnica especializada
- atendimento de engenheiro agrônomo
- demandas relacionadas a medicamentos ou insumos
- outras categorias parametrizáveis pela contratante

3.6.19.6. O sistema deverá permitir a visualização analítica das demandas por região ou território, possibilitando identificar a concentração geográfica dos casos, apoiar a organização da atuação das equipes técnicas regionais e subsidiar decisões de alocação de recursos humanos especializados.

3.6.19.7. A solução deverá permitir a identificação e exibição destacada de alertas críticos associados aos tickets, permitindo visualizar a natureza das ocorrências mais sensíveis detectadas nas interações com a IA, incluindo exemplos como:

- suspeita de doença severa
- alta infestação de pragas
- risco ambiental relevante
- problema sanitário crítico
- risco produtivo elevado
- ocorrência de perdas significativas
- outras situações de alta criticidade definidas institucionalmente

3.6.19.8. A plataforma deverá permitir a visualização da listagem de tickets em formato tabular, contendo, no mínimo, os seguintes campos:

- identificação do produtor
- unidade federativa
- tipo de demanda
- classificação de prioridade
- data da última demanda registrada
- status do ticket
- suspeita de alerta crítico
- identificador do ticket

3.6.19.9. O sistema deverá permitir aplicação de filtros estruturados sobre a base de tickets, incluindo filtros por:

- status da demanda
- nível de prioridade
- tipo de demanda

- suspeita de alerta crítico
- produtor
- unidade federativa
- período de abertura
- técnico responsável
- categoria temática da demanda

3.6.19.10. A solução deverá permitir navegação direta da listagem de tickets para a ficha detalhada de cada demanda, permitindo análise aprofundada do contexto que originou a ocorrência.

3.6.19.11. A plataforma deverá disponibilizar ficha detalhada do ticket contendo visão consolidada de todas as informações relevantes para análise técnica e acompanhamento do atendimento, incluindo, no mínimo, as seguintes seções:

3.6.19.12. Resumo pré-diagnóstico da demanda: A solução deverá apresentar resumo analítico estruturado contendo síntese do problema identificado a partir da conversa entre produtor e assistente virtual, incluindo:

- mensagem do produtor que originou a demanda
- mensagem do agente de IA relacionada ao caso
- interpretação técnica preliminar do quadro identificado
- suspeita diagnóstica ou classificação técnica do problema
- recomendação de ação técnica necessária
- avaliação de risco potencial para a produção
- indicação de urgência da intervenção
- possíveis impactos produtivos, sanitários ou econômicos

3.6.19.13. O sistema deverá permitir que o resumo pré-diagnóstico seja gerado automaticamente pelo agente de inteligência artificial, podendo ser posteriormente validado ou complementado pela equipe técnica responsável.

3.6.19.14. Dados cadastrais do produtor: A solução deverá apresentar dados estruturados do produtor vinculado ao ticket, incluindo:

- nome do produtor
- telefone de contato
- código identificador do produtor
- nível ou perfil do produtor no sistema

3.6.19.15. Dados da propriedade rural: O sistema deverá apresentar dados estruturados da propriedade associada à demanda, incluindo:

- nome da fazenda
- endereço ou município

- localidade ou território de atuação
- atividade principal da propriedade
- vínculo com programa ATeG quando aplicável

3.6.19.16. Dados do técnico ATeG vinculado: A solução deverá permitir a visualização dos dados do técnico responsável pelo atendimento da propriedade, incluindo:

- nome do técnico
- identificação funcional
- informações de contato quando aplicável

3.6.19.17. Histórico da conversa que originou a demanda: O sistema deverá permitir a visualização do trecho da conversa entre o produtor e o assistente virtual que motivou a abertura do ticket, permitindo compreender o contexto da ocorrência, incluindo:

- mensagens enviadas pelo produtor
- respostas fornecidas pela inteligência artificial
- classificação temática atribuída à interação
- identificação automática da demanda associada à conversa

3.6.19.18. Histórico de orientações técnicas ATeG associadas: A plataforma deverá permitir acesso ao histórico de orientações técnicas já registradas para o produtor no âmbito do ATeG, permitindo verificar recomendações previamente realizadas pelos técnicos e possibilitando continuidade do acompanhamento técnico da propriedade. O sistema deverá permitir a visualização das orientações em formato estruturado, contendo:

- data da orientação
- conteúdo técnico da orientação
- período de execução previsto
- status de execução quando disponível

3.6.19.19. Registro da etapa de triagem da demanda: A solução deverá permitir visualização das informações registradas durante a etapa de triagem humana da demanda, incluindo:

- confirmação da demanda
- tipo de demanda definido
- classificação de prioridade
- comentário do responsável pela triagem
- identificação da suspeita de alerta crítico associada ao caso

3.6.19.20. O sistema deverá permitir rastrear a evolução da classificação da demanda desde sua identificação automática pela IA até sua validação humana.

3.6.19.21. Gestão do andamento do ticket: A plataforma deverá permitir gerenciar o fluxo de tratamento da demanda por meio da definição e atualização do status do ticket, permitindo registrar o progresso do atendimento ao longo do tempo. O sistema deverá permitir, no mínimo, a utilização dos seguintes estados de controle:

- em triagem
- aberto
- em atendimento
- aguardando informação
- resolvido
- finalizado
- cancelado

3.6.19.22. A solução deverá permitir o registro de comentários técnicos ao longo do andamento do ticket, possibilitando documentar providências adotadas, recomendações adicionais, solicitações de informação ao produtor, encaminhamentos realizados e demais registros relevantes ao processo de atendimento. O sistema deverá manter histórico completo das alterações realizadas no ticket, incluindo:

- usuário responsável pela alteração
- data e hora da modificação
- alteração de status
- alteração de prioridade
- alteração do tipo de demanda
- inclusão de comentários técnicos
- atualização de suspeitas de alerta crítico

3.6.19.23. A plataforma deverá permitir visualização do histórico de movimentações do ticket em formato estruturado, assegurando rastreabilidade completa do fluxo de atendimento.

3.6.19.24. Integração entre Service Desk e demais módulos da plataforma: A solução deverá permitir integração do módulo de service desk com os demais componentes da plataforma, especialmente:

- módulo de monitoramento de conversas
- módulo de classificação de atendimentos
- módulo de triagem inteligente
- base cadastral de produtores
- base cadastral de propriedades
- base de orientações ATeG
- módulo de georreferenciamento de propriedades

3.6.19.25. A plataforma deverá preservar o vínculo entre ticket e conversa original, permitindo auditoria completa da origem da demanda e avaliação da qualidade da orientação automatizada.

3.6.19.26. Georreferenciamento das demandas: O sistema deverá permitir a visualização geográfica das demandas registradas, utilizando os dados territoriais associados às propriedades atendidas. A solução deverá permitir identificar espacialmente a ocorrência de demandas críticas, possibilitando:

- identificação de concentração territorial de problemas técnicos
- detecção de possíveis surtos sanitários ou fitossanitários
- apoio ao planejamento de visitas técnicas presenciais
- priorização regional de ações de assistência técnica

3.6.19.27. Controle de acesso e segurança da informação: A solução deverá possuir mecanismos de controle de acesso por perfil de usuário, garantindo que apenas usuários autorizados possam visualizar, editar ou acompanhar tickets e dados sensíveis associados aos produtores. O sistema deverá permitir configuração de perfis de acesso diferenciados, incluindo, entre outros:

- gestor institucional
- supervisor técnico
- técnico ATeG
- analista de triagem
- administrador da plataforma

3.6.19.28. A solução deverá assegurar conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), especialmente no tratamento de dados pessoais dos produtores e dados técnicos associados às propriedades rurais.

3.6.19.29. O módulo de service desk deverá assegurar que todas as demandas relevantes identificadas nas interações com a inteligência artificial sejam efetivamente acompanhadas até sua resolução, transformando o atendimento automatizado em um processo contínuo de suporte técnico estruturado.

3.6.19.30. A solução deverá garantir que a inteligência artificial não atue apenas como canal de orientação, mas também como mecanismo estruturado de detecção de necessidades relevantes, promovendo encaminhamento adequado aos especialistas humanos e assegurando maior efetividade das ações de assistência técnica ao produtor rural.

3.6.19.31. O módulo deverá contribuir para aumento da resolutividade do atendimento, melhoria da qualidade do suporte técnico prestado, redução do tempo de resposta às ocorrências críticas e fortalecimento do papel da assistência técnica como instrumento de aumento da produtividade e sustentabilidade das propriedades atendidas.

## **3.7. REQUISITOS TÉCNICOS**

### **3.7.1. ARQUITETURA, DISPONIBILIDADE E ESCALABILIDADE**

3.7.1.1. A solução deverá ser disponibilizada em arquitetura SaaS escalável, segura e resiliente, capaz de suportar operação contínua com grande volume de produtores, conversas simultâneas, mensagens ativas, processamento de textos, áudios, imagens, registros históricos, painéis analíticos e integrações externas.

3.7.1.2. A arquitetura deverá permitir crescimento progressivo da base de usuários sem necessidade de reestruturação tecnológica relevante, suportando a ampliação da quantidade de produtores, técnicos, supervisores, turmas, cadeias produtivas, propriedades rurais e interações realizadas por inteligência artificial.

3.7.1.3. A solução deverá possuir mecanismos de balanceamento de carga, isolamento lógico de ambientes, monitoramento de disponibilidade, tratamento de falhas e recuperação automática de serviços críticos, assegurando estabilidade operacional durante períodos de maior demanda.

3.7.1.4. A contratada deverá garantir disponibilidade mínima mensal da plataforma, preferencialmente não inferior a 99,5%, excluídas janelas programadas de manutenção previamente comunicadas à contratante.

### **3.7.2. GOVERNANÇA DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL**

3.7.2.1. A solução deverá possuir camada de governança específica para os agentes de inteligência artificial, contemplando versionamento de prompts, controle de alterações, registro das bases de conhecimento utilizadas, rastreabilidade das respostas, parametrização por cadeia produtiva, território, nível gerencial do produtor e diretrizes institucionais do SENAR.

3.7.2.2. A inteligência artificial deverá operar com mecanismos de recuperação contextual de conhecimento, utilizando bases técnicas previamente autorizadas pela contratante, evitando respostas baseadas exclusivamente em conhecimento genérico do modelo de linguagem.

3.7.2.3. A solução deverá permitir atualização, curadoria, ativação, desativação e versionamento das bases de conhecimento utilizadas pelos agentes de IA, mantendo histórico das alterações realizadas e identificação dos responsáveis.

3.7.2.4. As respostas geradas pela inteligência artificial deverão observar limites de atuação previamente definidos, com orientação clara para encaminhamento humano em situações de maior risco técnico, sanitário, jurídico, financeiro, ambiental ou de saúde humana/animal.

3.7.2.5. A plataforma deverá possuir mecanismos para redução de alucinações, respostas especulativas ou recomendações incompatíveis com as diretrizes técnicas do programa ATeG, incluindo instruções de recusa, solicitação de informações adicionais e escalonamento para atendimento humano quando necessário.

### **3.7.3. QUALIDADE, AUDITORIA E AVALIAÇÃO DAS RESPOSTAS DA IA**

3.7.3.1. A solução deverá permitir auditoria amostral ou direcionada das respostas fornecidas pela inteligência artificial, possibilitando que usuários autorizados avaliem a qualidade técnica, aderência ao contexto, linguagem utilizada, pertinência da recomendação e necessidade de ajuste na base de conhecimento ou nos parâmetros dos agentes.

3.7.3.2. A plataforma deverá manter registro do conteúdo da pergunta, resposta fornecida, data e hora, produtor atendido, cadeia produtiva, contexto territorial, agente responsável, base de conhecimento utilizada quando aplicável e eventual classificação automática do atendimento.

3.7.3.3. A solução deverá permitir a marcação de respostas inadequadas, incompletas ou sensíveis, possibilitando análise posterior, correção operacional, melhoria dos agentes e aperfeiçoamento contínuo da solução.

3.7.3.4. A contratada deverá disponibilizar indicadores de qualidade da IA, tais como volume de interações, taxa de escalonamento humano, categorias mais recorrentes, respostas sinalizadas para revisão, demandas críticas identificadas e evolução do engajamento dos produtores.

#### **3.7.4. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, PRIVACIDADE E LGPD**

3.7.4.1. A solução deverá adotar medidas técnicas e administrativas compatíveis com a proteção de dados pessoais, dados produtivos, dados econômicos, imagens, conversas e informações sensíveis associadas aos produtores rurais, propriedades e equipes técnicas.

3.7.4.2. A plataforma deverá operar com controle de acesso baseado em perfis e permissões, autenticação individualizada, registro de logs, segregação de funções, trilha de auditoria e mecanismos de bloqueio ou inativação de usuários.

3.7.4.3. Os dados deverão ser protegidos em trânsito e em repouso, mediante uso de protocolos seguros de comunicação, criptografia ou mecanismos equivalentes de proteção.

3.7.4.4. A solução deverá permitir gestão de consentimento, registro da origem dos dados, rastreabilidade de tratamento e atendimento a solicitações relacionadas à proteção de dados, quando aplicável.

3.7.4.5. A contratada deverá comunicar à contratante incidentes de segurança que possam comprometer dados ou a operação da solução, indicando natureza do incidente, dados potencialmente afetados, medidas adotadas e plano de mitigação.

#### **3.7.5. INTEGRAÇÕES TÉCNICAS E INTEROPERABILIDADE**

3.7.5.1. A solução deverá disponibilizar mecanismos de integração com sistemas externos por meio de APIs, webhooks, conectores, rotinas de importação/exportação ou outros meios tecnicamente adequados, possibilitando integração com CRM institucional, bases cadastrais, serviços de mensageria, bases climáticas, bases territoriais, sistemas analíticos e demais plataformas indicadas pela contratante.

3.7.5.2. As integrações deverão possuir mecanismos de autenticação segura, controle de permissões, registro de logs, tratamento de erros, retentativas automáticas e monitoramento de falhas.

3.7.5.3. A plataforma deverá permitir exportação de dados em formatos estruturados, tais como CSV, XLSX, JSON ou outro formato acordado, contemplando produtores, propriedades, interações, atendimentos técnicos, tickets, indicadores e demais informações relevantes à gestão do programa.

#### **3.7.6. WHATSAPP, MENSAGERIA E COMUNICAÇÃO ATIVA**

3.7.6.1. A solução deverá estar apta a operar com WhatsApp Business API oficial ou tecnologia equivalente aprovada pela contratante, respeitando regras de consentimento, templates, categorias de mensagens, limites de envio, status de entrega, opt-out e boas práticas de comunicação com produtores.

3.7.6.2. A plataforma deverá registrar o histórico de mensagens enviadas e recebidas, status de envio, entrega, leitura quando disponível, falhas, rejeições, bloqueios e demais eventos técnicos da comunicação.

3.7.6.3. A solução deverá possuir mecanismos de controle de cadência de mensagens, segmentação de públicos, prevenção de envios duplicados, gestão de filas e tratamento de indisponibilidades temporárias dos serviços de mensageria.

### **3.7.7. Backup, recuperação e continuidade operacional**

3.7.7.1. A contratada deverá manter rotinas de backup periódico dos dados da solução, contemplando bases cadastrais, conversas, imagens, registros de atendimentos, tickets, configurações, bases de conhecimento e demais informações críticas.

3.7.7.2. A solução deverá possuir plano de recuperação em caso de falhas, indisponibilidade, perda de dados, erro operacional ou incidente de segurança.

3.7.7.3. Deverão ser definidos parâmetros mínimos de recuperação, incluindo tempo máximo de restauração dos serviços e ponto máximo aceitável de perda de dados, conforme acordado com a contratante.

### **3.7.8. OBSERVABILIDADE, LOGS E MONITORAMENTO TÉCNICO**

3.7.8.1. A solução deverá possuir mecanismos de observabilidade e monitoramento técnico, permitindo acompanhar disponibilidade, tempo de resposta, volume de requisições, uso de mensageria, falhas de integração, erros de processamento, filas pendentes e desempenho dos agentes de inteligência artificial.

3.7.8.2. A contratada deverá disponibilizar relatórios técnicos periódicos contendo indicadores de operação, disponibilidade, incidentes, desempenho, evolução da base de usuários e principais ocorrências técnicas.

### **3.7.9. DESEMPENHO E VOLUMETRIA**

3.7.9.1. A solução deverá ser dimensionada para suportar a base estimada de produtores prevista no contrato, bem como o volume de mensagens, atendimentos, conteúdos, imagens, usuários internos e integrações decorrentes da operação.

3.7.9.2. A plataforma deverá manter tempo de resposta compatível com atendimento conversacional por mensageria instantânea, evitando atrasos excessivos que prejudiquem a experiência do produtor.

3.7.9.3. A arquitetura deverá permitir processamento assíncrono de tarefas pesadas, como análise de imagens, classificação de conversas, geração de indicadores, integração com CRM e envio massivo de mensagens.

### **3.7.10. PORTABILIDADE DOS DADOS E ENCERRAMENTO CONTRATUAL**

3.7.10.1. Ao término do contrato, a contratada deverá assegurar a devolução integral dos dados da contratante em formato estruturado, legível e reutilizável, incluindo cadastros, históricos de conversas, imagens,

atendimentos técnicos, tickets, logs operacionais, indicadores e bases de conhecimento fornecidas ou produzidas no âmbito da contratação.

3.7.10.2. A contratada não poderá reter, reutilizar, comercializar ou compartilhar dados da contratante, dos produtores, técnicos, supervisores ou propriedades rurais para finalidades estranhas ao contrato, salvo autorização expressa da contratante ou obrigação legal.

#### **4. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

4.1. São responsabilidades da licitante contratada, além daquelas já expressamente definidas nos demais itens deste termo de referência:

4.1.1. Cumprir os prazos para a execução do objeto e demais condições previstas neste termo de referência, bem como constantes de sua Proposta Comercial, do Edital e seus anexos.

4.1.2. Prestar esclarecimentos que forem solicitados pelo SENAR-AR/BA, obrigando-se a manifestar-se e atender prontamente às solicitações e reclamações apresentadas, bem como a designar responsável para atendimento das demandas do SENAR-AR/BA.

4.1.3. Manter durante toda a execução do objeto, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas do edital, em compatibilidade com as obrigações assumidas.

4.1.4. Responsabilizar-se pelo vínculo empregatício com os seus empregados e pelas respectivas obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, fiscais, tributárias e comerciais e outras, ficando ressalvado que a inadimplência da CONTRATADA para com estes encargos não transfere ao SENAR-AR/BA a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato ou instrumento equivalente. Na hipótese do SENAR-AR/BA vir a ser condenado, solidária ou subsidiariamente nas reclamatórias trabalhistas, e, estando o contrato ou instrumento equivalente vigente, o valor da referida condenação será deduzido do valor das faturas vincendas, desde que não haja possibilidade de composição entre as partes, visando o reembolso da importância despendida pelo SENAR-AR/BA.

4.1.5. Responsabilizar-se integralmente pelo objeto contratado, nas quantidades e padrões estabelecidos, respondendo pelos danos causados diretamente ao contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, nos termos da legislação vigente.

4.1.6. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos que se fizerem necessários em até 50% (cinquenta por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

4.1.7. Comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários.

4.1.8. Responder em ação regressiva, no caso de responsabilização do CONTRATANTE.

4.1.9. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças que fujam às especificações do termo de referência.

4.1.10. Zelar pelo sigilo das informações e dados do SENAR-AR/BA, adotando medidas de segurança adequadas e observando integralmente a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

4.1.11. Providenciar, de forma imediata, a correção das deficiências apontadas pelo Gestor do Contrato, sem ônus adicionais ao CONTRATANTE.

4.1.12. Disponibilizar, operar, manter e dar suporte à solução tecnológica contratada, responsabilizando-se por sua infraestrutura, hospedagem, processamento, armazenamento, integrações, serviços de mensageria, modelos de linguagem, APIs, componentes tecnológicos e demais recursos necessários à plena execução do objeto, sem ônus adicional ao SENAR-AR/BA.

4.1.13. Garantir a disponibilidade, estabilidade, segurança, rastreabilidade, integridade e adequado funcionamento da plataforma, observadas as especificações técnicas, os requisitos de segurança da informação, os níveis de serviço e as demais condições previstas neste Termo de Referência.

4.1.14. Apresentar, sempre que solicitado pelo SENAR-AR/BA, relatórios, registros, logs, demonstrativos de consumo, evidências de medição e demais documentos necessários à fiscalização, validação das entregas, conferência do consumo e liquidação das notas fiscais.

4.1.15. Assegurar que a utilização de infraestrutura, APIs, serviços de nuvem, modelos de linguagem, mensageria, gateways ou componentes tecnológicos de terceiros não afaste sua responsabilidade integral pela execução do objeto, pela segurança da informação, pela proteção de dados, pela disponibilidade da solução e pelo cumprimento das obrigações contratuais.

4.1.16. Não utilizar, reter, compartilhar, comercializar, minerar, enriquecer ou empregar os dados, informações, conteúdos, registros, imagens, conversas, históricos de atendimento, bases de conhecimento ou demais elementos tratados no âmbito da contratação para finalidade diversa da execução contratual, inclusive para treinamento de modelos, desenvolvimento de produtos próprios ou formação de bases de terceiros, salvo autorização expressa do SENAR-AR/BA ou obrigação legal aplicável.

4.1.17. Comunicar imediatamente ao SENAR-AR/BA qualquer incidente de segurança, acesso não autorizado, vazamento, perda, alteração indevida, indisponibilidade relevante ou comprometimento de dados e informações, indicando as providências adotadas para contenção, mitigação, apuração e prevenção de novas ocorrências.

4.1.18. Assegurar, ao término do contrato ou sempre que solicitado pelo SENAR-AR/BA, a portabilidade, devolução, exportação e disponibilização integral dos dados em formato estruturado, legível e reutilizável, sem retenção indevida de informações, observadas as condições contratuais e legais aplicáveis.

4.1.19. Assumir todas as despesas relacionadas a deslocamento, seguros, alimentação e hospedagem, sendo vedada a cobrança de taxa por visita para reuniões presenciais.

## **5. DO LOCAL E PRAZO DE ENTREGA/EXECUÇÃO**

### **5.1. Local de execução:**

5.1.1. Os serviços serão executados de forma híbrida com previsão de 24 (vinte e quatro) reuniões presenciais a serem realizadas em periodicidade quinzenal, mediante agendamento prévio com o Gestor do Contrato, durante a vigência contratual.

## **5.2. Prazo de execução:**

5.2.1. A execução do contrato terá início a partir da assinatura do instrumento contratual, observado o seguinte cronograma de execução:

5.2.1.1. O prazo estimado de implantação é de até **90 (noventa) dias corridos**.

5.2.1.2. O sistema objeto da contratação encontra-se em operação contínua no ambiente da Contratante, logo a execução dos serviços deverá assegurar a continuidade operacional sem interrupção das atividades em curso, vedada qualquer interrupção que comprometa as atividades da Contratante.

5.2.1.3. O prazo máximo para conclusão de todas as etapas de implantação, migração, treinamento e plena operacionalização do sistema é de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato.

5.2.1.4. As etapas descritas a seguir são obrigatórias e deverão ser executadas em conformidade com o cronograma aprovado pela Contratante, observando os prazos máximos estabelecidos para cada fase.

### **5.2.1.5. Fases de Implantação e Prazos**

<b>FASE</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>PRAZO MÁXIMO</b>
1	Diagnóstico e Levantamento do Ambiente Atual	Até o 15º dia
2	Apresentação do Plano de Transição	Até o 20º dia
3	Operação Assistida / Período de Overlapping	Do 21º ao 60º dia
4	Migração de Dados e Configurações	Até o 60º dia
5	Treinamento de Usuários e Equipe Técnica	Até o 70º dia
6	Homologação e Aceite	Até o 85º dia
7	Encerramento da Transição e Relatório Final	Até o 90º dia

#### **5.2.1.5.1. Detalhamento das Etapas**

##### **Fase 1 – Diagnóstico e Levantamento do Ambiente Atual (prazo: até o 15º dia)**

A Contratada deverá realizar, nos primeiros 15 (quinze) dias corridos após a assinatura do contrato, o levantamento completo do ambiente operacional vigente, compreendendo: arquitetura do sistema, infraestrutura de hardware e software, base de dados, integrações com sistemas legados ou externos, configurações personalizadas, documentação técnica existente e nível de serviço praticado. O resultado deverá ser consolidado em Relatório de Diagnóstico, a ser submetido à aprovação da Contratante.

##### **Fase 2 – Apresentação do Plano de Transição (prazo: até o 20º dia)**

Com base no diagnóstico realizado, a Contratada deverá elaborar e apresentar Plano de Transição detalhado, contendo: cronograma de execução das etapas subsequentes, identificação de riscos e medidas mitigadoras, definição de responsabilidades, procedimentos de rollback em caso de falha e mecanismos de comunicação com a equipe da Contratante. O Plano de Transição somente será considerado vigente após aprovação formal pela Contratante.

### **Fase 3 – Operação Assistida / Período de Overlapping (prazo: do 21º ao 60º dia)**

Durante o período de operação assistida, quando houver, com vistas à transferência integral do conhecimento técnico e operacional do sistema. Nesta fase, caberá à Contratada: absorver os procedimentos operacionais vigentes, identificar pendências ou débitos técnicos do contrato anterior, garantir a continuidade dos serviços sem interrupção e assumir progressivamente a responsabilidade pela operação do sistema. A Contratante poderá exigir, a qualquer momento, relatórios de evolução da transição.

### **Fase 4 – Migração de Dados e Configurações (prazo: até o 60º dia)**

A Contratada deverá executar a migração integral dos dados históricos, configurações personalizadas, parâmetros operacionais e bases de conhecimento associadas ao sistema, garantindo a integridade, confidencialidade e completude das informações. Ao término da migração, deverá ser realizada validação técnica com a participação da equipe da Contratante, com emissão de Termo de Validação de Migração de Dados.

### **Fase 5 – Treinamento de Usuários e Equipe Técnica (prazo: até o 70º dia)**

A Contratada deverá ministrar treinamento presencial ou remoto para os usuários-chave indicados pela Contratante, bem como para a equipe técnica interna responsável pela gestão do sistema. O conteúdo mínimo do treinamento deverá abranger: funcionalidades do sistema, procedimentos operacionais padrão, rotinas de manutenção e monitoramento, e os canais e procedimentos de suporte técnico. A Contratada deverá disponibilizar material didático em formato digital.

### **Fase 6 – Homologação e Aceite (prazo: até o 85º dia)**

Após a conclusão das etapas anteriores, a Contratada deverá submeter o sistema à homologação formal pela Contratante. Serão critérios mínimos para o aceite: disponibilidade do sistema em conformidade com os níveis de serviço contratados; ausência de erros críticos ou bloqueantes; validação positiva pelos usuários-chave; integridade e acessibilidade dos dados migrados; e conformidade com os requisitos funcionais e não funcionais estabelecidos neste Termo de Referência. A homologação será formalizada mediante assinatura do Termo de Aceite pela Contratante.

### **Fase 7 – Encerramento da Transição e Relatório Final (prazo: até o 90º dia)**

Até o nonagésimo dia corrido após a assinatura do contrato, a Contratada deverá apresentar Relatório Final de Implantação, consolidando todas as etapas executadas, pendências resolvidas, configurações realizadas e o estado atual do sistema. O referido relatório integrará os registros do contrato e servirá como linha de base para a gestão continuada dos serviços.

Concluídas todas as etapas de implantação e formalizado o Termo de Aceite, o sistema entrará em regime de operacionalização plena, passando a Contratada a responder integralmente pela prestação contínua dos serviços nos termos, prazos e níveis de serviço (SLA) estabelecidos neste instrumento, sem qualquer solução de continuidade em relação ao período de implantação.

5.2.2. O cronograma de execução poderá sofrer ajustes, desde que previamente aprovados pelo SENAR-AR/BA, mediante justificativa técnica ou operacional, sem alteração do objeto contratado e sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento das obrigações assumidas.

5.2.3. Eventual necessidade de ajuste do cronograma deverá ser comunicada pela parte interessada em tempo hábil, com indicação das razões que justificam a alteração, cabendo ao SENAR-AR/BA avaliar sua pertinência e aprovar, ou não, a reprogramação pretendida.

## **6. DA VIGÊNCIA**

6.1. O prazo de vigência do contrato é de **12 (doze) meses**, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante a assinatura de termos aditivos, observado o limite máximo de 10 (dez) anos de vigência contratual, desde que demonstrada a vantajosidade e haja conveniência do CONTRATANTE, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos do SENAR.

## **7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

7.1. Efetuar o pagamento nas condições pactuadas, realizando as retenções previstas em lei.

7.2. Prestar as informações e os esclarecimentos necessários ao bom desempenho das atividades.

7.3. Promover a apuração das irregularidades comunicadas pelo gestor do contrato e, quando cabível, decidir motivadamente pela aplicação das penalidades.

## **8. DO PAGAMENTO**

8.1. O pagamento do licenciamento SaaS será realizado mensalmente, após a disponibilização e manutenção da solução no respectivo período de competência, mediante aceite do gestor/fiscal do contrato e apresentação da respectiva Nota Fiscal/Fatura.

8.2. Os itens relativos à franquia de tokens de LLM e às mensagens de WhatsApp serão pagos conforme consumo efetivamente realizado, comprovado, medido e aceito pelo SENAR-AR/BA, observados os valores unitários contratados e o limite anual estimado.

8.3. Para fins de liquidação e pagamento, a CONTRATADA deverá encaminhar ao gestor/fiscal do contrato a Nota Fiscal/Fatura acompanhada do relatório de medição correspondente, contendo, no mínimo, a identificação do período de referência, os quantitativos consumidos por item, a memória de cálculo, os valores unitários aplicados, o valor total apurado e as evidências disponíveis na plataforma ou nos provedores integrados, quando aplicável.

8.4. O crédito será efetuado em conta bancária indicada pela CONTRATADA em até 10 (dez) dias corridos, contados do aceite do gestor/fiscal responsável pelo recebimento, desde que a documentação fiscal esteja

regular e acompanhada dos documentos exigidos no contrato.

## **9. DA SUSTENTABILIDADE**

9.1. A CONTRATADA deverá observar, no que couber, à natureza tecnológica do objeto contratado, as seguintes diretrizes de sustentabilidade ambiental, social e de governança:

9.1.1. Primar pela qualidade na execução do objeto, mantendo critérios de qualificação de terceiros, eventualmente contratados, considerando, inclusive, as práticas ambientais por eles adotadas.

9.1.2. Utilizar, sempre que tecnicamente viável, soluções, recursos, ferramentas, equipamentos e infraestrutura tecnológica que favoreçam a eficiência operacional e causem menor impacto ambiental.

9.1.3. Adotar e manter política de boas práticas ambientais compatível com a natureza do objeto contratado.

9.1.4. Evitar o desperdício e promover o uso racional de recursos naturais e tecnológicos, incluindo energia, papel, armazenamento, processamento, transmissão de dados e demais recursos eventualmente utilizados na execução do objeto.

9.1.5. Priorizar a tramitação eletrônica de documentos, comunicações, relatórios, registros e demais entregáveis relacionados à execução contratual, evitando impressões e deslocamentos desnecessários.

9.1.6. Respeitar a legislação trabalhista vigente, especialmente quanto à jornada de trabalho, ergonomia e saúde e segurança ocupacional de seus colaboradores.

9.1.7. Possuir e manter válidas as certificações, licenças, autorizações ou comprovações exigidas pela legislação aplicável à execução do objeto, quando for o caso.

9.1.8. Dimensionar adequadamente os recursos tecnológicos utilizados na execução do objeto, de modo a evitar consumo excessivo ou desnecessário de infraestrutura, processamento, armazenamento e demais componentes operacionais da solução.

## **10. DO GESTOR, ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO**

10.1. A execução do objeto será acompanhada e fiscalizada por gestor/fiscal designado pelo SENAR-AR/BA, a quem competirá acompanhar a execução contratual, validar as medições, atestar as notas fiscais, registrar ocorrências, solicitar correções e comunicar à autoridade competente eventuais descumprimentos contratuais. O aceite do gestor/fiscal será condição para o pagamento.

Termo de Referência compatível com o objeto,  
visando atender às necessidades do SENAR:

\_\_\_\_\_  
Setor Solicitante

**ANEXO II****MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

Ao SENAR-AR/BA

**Pregão Eletrônico – Edital nº 016/2026.**

Pelo presente, \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o n.º \_\_\_\_\_, estabelecida na \_\_\_\_\_, neste ato representada por seu representante legal abaixo assinado, vem, propor os seguintes preços para o fornecimento/prestação do serviço:

ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	...	UN	...	R\$	R\$
2	...	UN	...	R\$	R\$
<b>VALOR TOTAL ANUAL POR EXTENSO: R\$ XXX (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX)</b>					

- 1) Esta proposta é válida por 90 (noventa) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 2) Nos preços apresentados acima já estão todas as despesas diretas e indiretas decorrentes da execução contratual desta licitação, bem como todos os tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, custos de infraestrutura tecnológica, suporte, manutenção, integrações, mensageria, modelos de linguagem, deslocamento, hospedagem, alimentação, seguros e demais despesas necessárias que incidam direta ou indiretamente nesta contratação.

Local e data

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Representante Legal

**INSTRUÇÃO: ESTE DOCUMENTO DEVERÁ SER PREENCHIDO EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA LICITANTE E ASSINADO POR SEU RESPONSÁVEL LEGAL, READEQUADO AO VALOR FINAL SOMENTE PELA EMPRESA ARREMATANTE DO CERTAME JUNTAMENTE COM A DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO.**

**MODELO DE DECLARAÇÃO PARA EFEITOS DE HABILITAÇÃO**

Ao SENAR-AR/BA

**Pregão Eletrônico – Edital nº 016/2026**

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_, neste ato representada por seu representante legal abaixo assinado, declara para todos os fins de direito, responsabilizando-se civil, administrativa e criminalmente pela veracidade das informações contidas nesta declaração, que:

- I. Recebeu todos os documentos, tomou conhecimento, aceita e concorda integralmente, sem restrições, com todas as condições do Edital, nº 016/2026 e seus anexos.
- II. Até a presente data, inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório e que está ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.
- III. Não possui, no seu quadro de pessoal, empregados menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e em qualquer trabalho menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos, em observância ao art. 7º, XXXIII da Constituição Federal;
- IV. Não detém em seu quadro algum dirigente, administrador, procurador, sócio ou empregado que seja conselheiro, empregado do SENAR-AR/BA, ou dirigente de entidades civis ou sindicais, patronais ou de empregados, vinculadas ao sistema FAEB/SENAR-AR/BA, ou ainda, que tenha algum dirigente, administrador, procurador, sócio ou empregado que seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau de conselheiro, empregado do SENAR-AR/BA, ou dirigente de entidades civis ou sindicais, patronais ou de empregados, vinculadas ao sistema FAEB/SENAR-AR/BA.
- V. Não detém em seu quadro sócio ou titular ex-membro, titular ou suplente, dos Conselhos Administrativo e Fiscal do SENAR-AR/BA, antes do decurso do prazo mínimo de 180 (cento e oitenta) dias, contados da data do término do mandato.
- VI. Não detém em seu quadro sócio ou titular ex-empregado do SENAR-AR/BA, antes do decurso do prazo de 18 (dezoito) meses, contados a partir da sua demissão ou desligamento, exceto para os casos em que o desligamento tenha sido decorrente de aposentadoria.

Local e data

\_\_\_\_\_  
Nome e Assinatura do Responsável Legal

**INSTRUÇÃO: ESTE DOCUMENTO DEVERÁ SER PREENCHIDO EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA LICITANTE E ASSINADO POR SEU RESPONSÁVEL LEGAL.**



#### **1.4. Local de execução:**

1.4.1. Os serviços serão executados de forma híbrida com previsão de 24 (vinte e quatro) reuniões presenciais a serem realizadas em periodicidade quinzenal, mediante agendamento prévio com o Gestor do Contrato, durante a vigência contratual.

#### **1.5. Prazo de execução:**

1.5.1. A execução do contrato terá início a partir da assinatura do instrumento contratual, observado o seguinte cronograma de execução:

1.5.1.1. O prazo estimado de implantação é de até 90 (noventa) dias corridos.

1.5.1.2. O sistema objeto da contratação encontra-se em operação contínua no ambiente da Contratante, logo a execução dos serviços deverá assegurar a continuidade operacional sem interrupção das atividades em curso, vedada qualquer interrupção que comprometa as atividades da Contratante.

1.5.1.3. O prazo máximo para conclusão de todas as etapas de implantação, migração, treinamento e plena operacionalização do sistema é de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato.

1.5.1.4. As etapas descritas a seguir são obrigatórias e deverão ser executadas em conformidade com o cronograma aprovado pela Contratante, observando os prazos máximos estabelecidos para cada fase.

#### **1.5.1.5. Fases de Implantação e Prazos**

FASE	DESCRIÇÃO	PRAZO MÁXIMO
1	Diagnóstico e Levantamento do Ambiente Atual	Até o 15º dia
2	Apresentação do Plano de Transição	Até o 20º dia
3	Operação Assistida / Período de Overlapping	Do 21º ao 60º dia
4	Migração de Dados e Configurações	Até o 60º dia
5	Treinamento de Usuários e Equipe Técnica	Até o 70º dia
6	Homologação e Aceite	Até o 85º dia
7	Encerramento da Transição e Relatório Final	Até o 90º dia

##### **1.5.1.5.1. Detalhamento das Etapas**

#### **Fase 1 – Diagnóstico e Levantamento do Ambiente Atual (prazo: até o 15º dia)**

A Contratada deverá realizar, nos primeiros 15 (quinze) dias corridos após a assinatura do contrato, o levantamento completo do ambiente operacional vigente, compreendendo: arquitetura do sistema, infraestrutura de hardware e software, base de dados, integrações com sistemas legados ou externos, configurações personalizadas, documentação técnica existente e nível de serviço praticado. O resultado deverá ser consolidado em Relatório de Diagnóstico, a ser submetido à aprovação da Contratante.

#### **Fase 2 – Apresentação do Plano de Transição (prazo: até o 20º dia)**

Com base no diagnóstico realizado, a Contratada deverá elaborar e apresentar Plano de Transição detalhado, contendo: cronograma de execução das etapas subsequentes, identificação de riscos e medidas mitigadoras, definição de responsabilidades, procedimentos de rollback em caso de falha e mecanismos de comunicação com a equipe da Contratante. O Plano de Transição somente será considerado vigente após aprovação formal pela Contratante.

### **Fase 3 – Operação Assistida / Período de Overlapping (prazo: do 21º ao 60º dia)**

Durante o período de operação assistida, quando houver, com vistas à transferência integral do conhecimento técnico e operacional do sistema. Nesta fase, caberá à Contratada: absorver os procedimentos operacionais vigentes, identificar pendências ou débitos técnicos do contrato anterior, garantir a continuidade dos serviços sem interrupção e assumir progressivamente a responsabilidade pela operação do sistema. A Contratante poderá exigir, a qualquer momento, relatórios de evolução da transição.

### **Fase 4 – Migração de Dados e Configurações (prazo: até o 60º dia)**

A Contratada deverá executar a migração integral dos dados históricos, configurações personalizadas, parâmetros operacionais e bases de conhecimento associadas ao sistema, garantindo a integridade, confidencialidade e completude das informações. Ao término da migração, deverá ser realizada validação técnica com a participação da equipe da Contratante, com emissão de Termo de Validação de Migração de Dados.

### **Fase 5 – Treinamento de Usuários e Equipe Técnica (prazo: até o 70º dia)**

A Contratada deverá ministrar treinamento presencial ou remoto para os usuários-chave indicados pela Contratante, bem como para a equipe técnica interna responsável pela gestão do sistema. O conteúdo mínimo do treinamento deverá abranger: funcionalidades do sistema, procedimentos operacionais padrão, rotinas de manutenção e monitoramento, e os canais e procedimentos de suporte técnico. A Contratada deverá disponibilizar material didático em formato digital.

### **Fase 6 – Homologação e Aceite (prazo: até o 85º dia)**

Após a conclusão das etapas anteriores, a Contratada deverá submeter o sistema à homologação formal pela Contratante. Serão critérios mínimos para o aceite: disponibilidade do sistema em conformidade com os níveis de serviço contratados; ausência de erros críticos ou bloqueantes; validação positiva pelos usuários-chave; integridade e acessibilidade dos dados migrados; e conformidade com os requisitos funcionais e não funcionais estabelecidos neste Termo de Referência. A homologação será formalizada mediante assinatura do Termo de Aceite pela Contratante.

### **Fase 7 – Encerramento da Transição e Relatório Final (prazo: até o 90º dia)**

Até o nonagésimo dia corrido após a assinatura do contrato, a Contratada deverá apresentar Relatório Final de Implantação, consolidando todas as etapas executadas, pendências resolvidas, configurações realizadas e o estado atual do sistema. O referido relatório integrará os registros do contrato e servirá como linha de base para a gestão continuada dos serviços.

Concluídas todas as etapas de implantação e formalizado o Termo de Aceite, o sistema entrará em regime de operacionalização plena, passando a Contratada a responder integralmente pela prestação contínua dos serviços nos termos, prazos e níveis de serviço (SLA) estabelecidos neste instrumento, sem qualquer solução de continuidade em relação ao período de implantação.

1.5.2. O cronograma de execução poderá sofrer ajustes, desde que previamente aprovados pelo SENAR-AR/BA, mediante justificativa técnica ou operacional, sem alteração do objeto contratado e sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento das obrigações assumidas.

1.5.3. Eventual necessidade de ajuste do cronograma deverá ser comunicada pela parte interessada em tempo hábil, com indicação das razões que justificam a alteração, cabendo ao SENAR-AR/BA avaliar sua pertinência e aprovar, ou não, a reprogramação pretendida.

## CLÁUSULA SEGUNDA – DOS PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO

2.1. O valor anual do contrato é de **R\$ XXXXXX (XXXXXXXX)**, correspondente aos itens abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	Licenciamento SaaS para operação da plataforma para 80 mil produtores conforme termo de referência.	Licença de uso / mês	12	R\$	R\$
2	Franquia de tokens de LLM para processamento de janela de contexto, textos, áudios e fotos para 12 meses.	Franquia tokens/ano	80.000	R\$	R\$
3	Mensagens Whatsapp de marketing (meta). Uma mensagem por semana por 12 meses.	Mensagens / ano	3.840.000	R\$	R\$
4	Mensagens Whatsapp de utilidade (meta). Uma mensagem a cada dois dias por 12 meses.	Mensagens / ano	14.400.000	R\$	R\$

2.1.1. As quantidades dos itens 2, 3 e 4 constituem estimativas máximas para fins de dimensionamento e julgamento da proposta, inexistindo obrigação de consumo mínimo pelo SENAR-AR/BA. O pagamento observará o consumo efetivamente realizado, comprovado e aceite, respeitados os valores unitários contratados e o limite anual estimado. 2.2. O pagamento do licenciamento SaaS será realizado mensalmente, após a disponibilização e manutenção da solução no respectivo período de competência, mediante medição, aceite do gestor/fiscal do contrato e apresentação da respectiva Nota Fiscal/Fatura.

2.2.1. Os itens relativos à franquia de tokens de LLM e às mensagens de WhatsApp serão pagos conforme consumo efetivamente realizado, comprovado, medido e aceito pelo SENAR-AR/BA, observados os valores unitários contratados e o limite anual estimado.

2.2.2. Para fins de liquidação e pagamento, a CONTRATADA deverá encaminhar ao gestor/fiscal do contrato a Nota Fiscal/Fatura acompanhada do relatório de medição correspondente, contendo, no mínimo, a identificação do período de referência, os quantitativos consumidos por item, a memória de cálculo, os valores unitários aplicados, o valor total apurado e as evidências disponíveis na plataforma ou nos provedores integrados, quando aplicável.

2.2.3. O crédito será efetuado em conta bancária indicada pela CONTRATADA em até 10 (dez) dias corridos, contados do aceite do gestor/fiscal responsável pelo recebimento, desde que a documentação fiscal esteja regular e acompanhada dos documentos exigidos no contrato.

2.3. O valor contratado compreende todos os custos diretos e indiretos necessários à execução do objeto, inclusive tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, custos de infraestrutura tecnológica, suporte, manutenção, integrações, mensageria, modelos de linguagem, deslocamento, hospedagem, alimentação, seguros e demais despesas inerentes à contratação, não sendo devido pelo SENAR-AR/BA qualquer pagamento adicional a esse título.

2.3.1. Fica expressamente vedada a cobrança, pela CONTRATADA, de quaisquer taxas, reembolsos, ressarcimentos ou valores adicionais relacionados à participação em reuniões presenciais com a CONTRATANTE, considerando-se tais custos já incluídos nos valores contratados.

2.3.2. Serão efetuadas as retenções tributárias legalmente exigíveis, quando aplicáveis, de acordo com a legislação vigente na data do fato gerador, da emissão da Nota Fiscal/Fatura ou do pagamento, conforme a natureza do tributo incidente.

2.3.3. A CONTRATADA é responsável pela correta emissão da Nota Fiscal/Fatura, pelo destaque dos tributos incidentes, quando exigível, e pelo cumprimento de suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e comerciais, não cabendo ao SENAR-AR/BA qualquer pagamento adicional em razão de erro, omissão ou inadequação fiscal da CONTRATADA.

**2.3.4. O SENAR-AR/BA não receberá Nota Fiscal/Fatura, no período de 26 a 30 e/ou 31 de cada mês. Caso a emissão e o envio não sejam possíveis até o dia 25, o documento fiscal deverá ser gerado e enviado a partir do primeiro dia útil do mês subsequente.**

2.4. A NOTA FISCAL ELETRÔNICA, para liquidação e pagamento da despesa, deverá estar obrigatoriamente acompanhada das certidões de regularidade fiscal, constante no item 6.4 do edital. As certidões deverão estar válidas não somente no momento da entrega da nota fiscal ao SENAR-AR/BA, mas também até a efetiva data do pagamento.

2.5. As Notas Fiscais serão submetidas à análise e aceite do CONTRATANTE. Havendo erro nesses documentos, estas serão recusadas e o prazo de pagamento será contado a partir do recebimento da nova

documentação devidamente regularizada, não cabendo qualquer tipo de indenização e/ou correção de valores à CONTRATADA.

2.6. A CONTRATADA não poderá suspender a prestação dos serviços/fornecimento em caso de contestação da nota fiscal. Se houver suspensão dos serviços/fornecimento devido a alguma nota fiscal em aberto por contestação, ou por problemas exclusivamente da CONTRATADA, esta estará sujeita às penalidades previstas no contrato.

2.7. O pagamento será efetuado conforme demanda efetivamente executada, mediante apresentação de Nota Fiscal/Fatura e após o recebimento definitivo do objeto.

2.8. O SENAR-AR/BA se reserva o direito de recusar ao recebimento, bem como de não efetuar o pagamento correspondente, caso o serviço ou material não esteja em estrita conformidade com as especificações deste Edital, da proposta de preços e do contrato celebrado.

2.9. Não será efetuado qualquer pagamento à CONTRATADA enquanto houver pendência de liquidação de obrigação financeira em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

2.10. A atualização financeira dos valores a serem pagos, em virtude de inadimplemento pela contratante, será efetuada através do INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), pro rata, desde a data final do período do adimplemento até a data do efetivo pagamento.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA E PRAZO DE EXECUÇÃO**

3.1. O prazo de vigência do contrato será de **12 (doze) meses**, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante a assinatura de termos aditivos, observado o limite máximo de 10 (dez) anos de vigência contratual, desde que demonstrada a vantajosidade e haja conveniência do CONTRATANTE, nos termos do art. 33 do Regulamento de Licitações e Contratos do SENAR.

3.2. A possível prorrogação do Contrato deverá ser precedida da realização de pesquisas de preços de mercado ou de preços contratados por outras instituições privadas ou entidades da Administração Pública, visando a assegurar a manutenção da contratação mais vantajosa para o SENAR-AR/BA, em relação à realização de uma nova licitação.

3.3. Havendo prorrogação do contrato o valor estimado da contratação poderá ser reajustado anualmente pelo INPC, mediante solicitação da CONTRATADA, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a manutenção da vantajosidade e as condições previstas no Regulamento de Licitações e Contratos do SENAR.

3.4. A CONTRATADA deverá se manifestar sobre eventual desinteresse na prorrogação do contrato com antecedência mínima de 4 (quatro) meses do vencimento de sua vigência, permitindo ao SENAR-AR/BA promover ações para nova contratação em tempo hábil.

### **CLÁUSULA QUARTA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

4.1. São responsabilidades da contratada, além daquelas já expressamente definidas nos demais itens constantes no termo de referência do instrumento convocatório:

4.1.1. Cumprir os prazos para a execução do objeto e demais condições previstas neste termo de referência, bem como constantes de sua Proposta Comercial, do Edital e seus anexos.

4.1.2. Prestar esclarecimentos que forem solicitados pelo SENAR-AR/BA, cujas reclamações se obriga a se manifestar e atender prontamente, designando um responsável para atender às solicitações do SENAR-AR/BA.

4.1.3. Manter durante toda a execução do objeto, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas do edital em compatibilidade com as obrigações assumidas.

4.1.4. Responsabilizar-se pelo vínculo empregatício com os seus empregados e pelas respectivas obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, fiscais, tributárias e comerciais e outras ficando ressalvado que a inadimplência da CONTRATADA para com estes encargos não transfere ao SENAR-AR/BA a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato ou instrumento equivalente, motivo pelo qual renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o SENAR-AR/BA. Na hipótese do SENAR-AR/BA vir a ser condenado, solidária ou subsidiariamente nas reclamações trabalhistas, e, estando o contrato ou instrumento equivalente vigente, o valor da referida condenação será deduzido do valor das faturas vincendas, desde que não haja possibilidade de composição entre as partes, visando o reembolso da importância despendida pelo SENAR-AR/BA.

4.1.5. Responsabilizar-se integralmente pelo objeto contratado, nas quantidades e padrões estabelecidos, vindo a responder pelos danos causados diretamente ao contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, nos termos da legislação vigente.

4.1.6. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos que se fizerem necessários em até 50% (cinquenta por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

4.1.7. Comunicar ao contratante, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários.

4.1.8. Responder em ação regressiva, no caso de responsabilização da CONTRATANTE.

4.1.9. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças que fujam às especificações do termo de referência.

4.1.10. Zelar pelo sigilo das informações e dados do SENAR-AR/BA, adotando medidas de segurança adequadas e observando integralmente a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

4.1.11. Providenciar, de forma imediata, a correção das deficiências apontadas pelo Gestor do Contrato, sem ônus adicionais ao CONTRATANTE.

4.1.12. Disponibilizar, operar, manter e dar suporte à solução tecnológica contratada, responsabilizando-se por sua infraestrutura, hospedagem, processamento, armazenamento, integrações, serviços de mensageria, modelos de linguagem, APIs, componentes tecnológicos e demais recursos necessários à plena execução do objeto, sem ônus adicional ao SENAR-AR/BA.

4.1.13. Garantir a disponibilidade, estabilidade, segurança, rastreabilidade, integridade e adequado funcionamento da plataforma, observadas as especificações técnicas, os requisitos de segurança da informação, os níveis de serviço e as demais condições previstas neste Termo de Referência.

4.1.14. Apresentar, sempre que solicitado pelo SENAR-AR/BA, relatórios, registros, logs, demonstrativos de consumo, evidências de medição e demais documentos necessários à fiscalização, validação das entregas, conferência do consumo e liquidação das notas fiscais.

4.1.15. Assegurar que a utilização de infraestrutura, APIs, serviços de nuvem, modelos de linguagem, mensageria, gateways ou componentes tecnológicos de terceiros não afaste sua responsabilidade integral pela execução do objeto, pela segurança da informação, pela proteção de dados, pela disponibilidade da solução e pelo cumprimento das obrigações contratuais.

4.1.16. Não utilizar, reter, compartilhar, comercializar, minerar, enriquecer ou empregar os dados, informações, conteúdos, registros, imagens, conversas, históricos de atendimento, bases de conhecimento ou demais elementos tratados no âmbito da contratação para finalidade diversa da execução contratual, inclusive para treinamento de modelos, desenvolvimento de produtos próprios ou formação de bases de terceiros, salvo autorização expressa do SENAR-AR/BA ou obrigação legal aplicável.

4.1.17. Comunicar imediatamente ao SENAR-AR/BA qualquer incidente de segurança, acesso não autorizado, vazamento, perda, alteração indevida, indisponibilidade relevante ou comprometimento de dados e informações, indicando as providências adotadas para contenção, mitigação, apuração e prevenção de novas ocorrências.

4.1.18. Assegurar, ao término do contrato ou sempre que solicitado pelo SENAR-AR/BA, a portabilidade, devolução, exportação e disponibilização integral dos dados em formato estruturado, legível e reutilizável, sem retenção indevida de informações, observadas as condições contratuais e legais aplicáveis.

4.1.19. Assumir todas as despesas relacionadas a deslocamento, seguros, alimentação e hospedagem, sendo vedada a cobrança de taxa por visita para reuniões presenciais.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

5.1. Efetuar o pagamento nas condições pactuadas, realizando as retenções previstas em lei.

5.2. Prestar as informações e os esclarecimentos necessários ao bom desempenho das atividades.

5.3. Promover a apuração das irregularidades comunicadas pelo gestor do contrato e, quando cabível, decidir motivadamente pela aplicação das penalidades previstas neste contrato.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DO GESTOR DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO**

6.1. Fica designado(a) **XXXXXXXXXX** como Gestor do presente contrato, devendo, além de outros atos:

6.1.1. Acompanhar, conferir e avaliar a execução do objeto, sob aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

6.1.2. Conferir os serviços executados e atestar documento fiscal encaminhado pela CONTRATADA referente ao objeto, podendo, ainda, sustar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com este termo de referência.

6.1.3. Rejeitar, justificadamente, no todo ou em parte, os itens entregues em desacordo com o termo de referência, recusando o pagamento da prestação do serviço/fornecimento que não forem executados de acordo.

6.1.4. Notificar a CONTRATADA, por escrito, a respeito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constadas na execução do objeto, diligenciando para que as ocorrências apontadas sejam plenamente corrigidas.

6.1.5. Prestar informações e esclarecimentos que vierem a ser formalmente solicitados pela CONTRATADA.

6.1.6. Identificar, registrar e comunicar à autoridade competente as ocorrências que possam ensejar a aplicação de penalidades, adotando as providências necessárias à instrução do procedimento administrativo, com a reunião dos elementos de prova pertinentes e a apreciação das justificativas apresentadas pela CONTRATADA.

6.1.7. Assegurar-se de que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado pelas demais prestadoras dos serviços, de igual objeto do instrumento contratual, de forma a garantir que continuem a ser os mais vantajosos para o SENAR-AR/BA.

6.1.8. Resolver as dúvidas e omissões porventura existentes nas especificações.

6.2. Os serviços somente serão considerados prestados após aceite do Gestor ora designado.

6.3. Fica facultado ao CONTRATANTE, pela mera notificação à CONTRATADA, a substituição unilateral do Gestor do contrato ora designado.

6.4. As responsabilidades de que trata este item não excluem nem reduzem a responsabilidade da CONTRATADA pelos danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, resultantes de imperfeições técnicas, vícios ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência deste, não implica em corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos.

6.5. A assinatura do gestor no presente instrumento ocorre exclusivamente para fins de ciência quanto à sua designação e às atribuições de acompanhamento, não implicando sua vinculação como parte, nem a assunção de obrigações contratuais próprias das partes.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES**

7.1. Comete infração, a CONTRATADA que:

- a. der causa à inexecução parcial do contrato;
- b. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano ao CONTRATANTE;
- c. der causa à inexecução total do contrato;
- d. descumprir qualquer das obrigações elencadas na Cláusula Quarta;

e. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f. praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza.

7.2. O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas sujeitará a CONTRATADA às seguintes penalidades:

I – Advertência, nos casos de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas neste contrato e/ou outras ocorrências que possam acarretar transtornos ao desenvolvimento dos serviços do SENAR-AR/BA, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave.

II – Suspensão do direito de licitar e contratar com o SENAR-AR/BA, pelo prazo máximo de 1 (um) ano, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b” e “d” do subitem acima, desde que não caiba a imposição de penalidade mais grave.

III – Suspensão do direito de licitar e contratar com o SENAR, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “c”, “e”, “f” e “g” do subitem acima deste Contrato, bem como nas Alíneas “b” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

IV – Declaração de inidoneidade, nos casos de gravidade excepcional, na forma do Regulamento de Licitações e Contratos do SENAR, com os efeitos e prazo nele previstos.

V – Multa.

7.3. A Multa de mora será aplicada à CONTRATADA em decorrência de perda de prazo, atraso injustificado na prestação do serviço contratado ou entrega do objeto, ou ainda, do retardamento de alguma obrigação, por culpa da CONTRATADA.

7.3.1. Pelo não início do serviço e/ou execução de obrigação no prazo estipulado, será aplicada multa de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado, sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 dias.

7.3.1.1. A inexecução parcial do contrato restará configurada, entre outras hipóteses, quando houver atraso para o início efetivo da prestação do serviço, retardamento de alguma obrigação e/ou entrega do objeto, por culpa da CONTRATADA.

7.3.2. O atraso superior a 30 dias autoriza o CONTRATANTE a rescindir o contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.

7.3.3. Findo o prazo do subitem anterior será aplicada multa de 30% (trinta por cento) sobre o não início do serviço e/ou execução de obrigação inicial no prazo regular.

7.3.4. A multa de mora não impede que o CONTRATANTE rescinda unilateralmente o contrato e aplique outras sanções previstas neste contrato.

7.4. A Multa compensatória poderá ser aplicada à CONTRATADA mediante desconto em pagamento devido, ou cobradas diretamente, administrativa ou judicialmente, no percentual de 1% (um por cento) do valor

contratado, para cada evento de descumprimento, ficando seu total limitado à 15% (quinze por cento) do valor do contrato.

7.5. Quando a CONTRATADA descumprir sistematicamente os prazos estabelecidos, fica a CONTRATANTE autorizada a rescindir o contrato, pelo cumprimento irregular dos prazos ajustados, bem como aplicar a multa moratória em cada entrega realizada em atraso, incidindo também a multa compensatória, por força da rescisão contratual. Nestes casos, a entrega em atraso constitui fato gerador para a aplicação da multa moratória e a rescisão contratual motivada pelo descumprimento dos prazos é o fato gerador para a aplicação da multa compensatória.

7.6. As sanções previstas neste contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a sanção de multa, observados a gravidade da infração, a proporcionalidade e o devido processo.

7.7. No caso de aplicação da multa, a mesma será descontada de qualquer nota fiscal ou crédito existente em favor da CONTRATADA, ou cobradas diretamente do fornecedor, administrativa ou judicialmente.

7.8. O SENAR-AR/BA poderá suspender os pagamentos devidos até a conclusão dos processos de aplicação das penalidades.

7.9. Para aplicação das penalidades aqui previstas, a CONTRATADA será notificada para apresentação de defesa prévia, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação.

7.10. No caso de ser ignorado, incerto ou inacessível ou desatualizado o endereço físico ou eletrônico da CONTRATADA, as comunicações e notificações considerar-se-ão válidas e eficazes quando encaminhadas ao endereço constante do cartão do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ da CONTRATADA.

7.10.1. É de responsabilidade da CONTRATADA manter atualizados junto ao SENAR-AR/BA, seus dados de contato, inclusive endereço físico e eletrônico, não podendo alegar, sob qualquer pretexto, o não recebimento de comunicações em decorrência da omissão quanto à atualização dessas informações.

7.11. As penalidades previstas neste Contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

7.12. Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente ou indevidamente fundamentados

## **CLÁUSULA OITAVA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO**

8.1. O contrato será extinto quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

8.2. Poderá o SENAR-AR/BA rescindir imediatamente este contrato, sem qualquer ônus, no caso de persistência no inadimplemento de obrigações pela CONTRATADA, sobre as quais já tenha sido solicitada para providenciar as devidas regularizações.

8.3. Constituem motivo para rescisão do contrato:

8.3.1. O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;

8.3.2. O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;

8.3.3. A lentidão do seu cumprimento, levando o SENAR-AR/BA a comprovar a impossibilidade de conclusão dos serviços no prazo estipulado;

8.3.4. Atraso injustificado na execução do objeto;

8.3.5. A decretação de falência;

8.3.5.1. É permitido ao SENAR-AR/BA, no caso de falência do fornecedor, manter o contrato, desde que demonstrado o prejuízo de sua rescisão para o SENAR-AR/BA e a possibilidade de sua execução pelo administrador da massa falida ou pelo insolvente, sendo obrigatória a manifestação de interesse de um ou outro, conforme o caso, na continuidade da relação jurídica.

8.3.6. A dissolução da sociedade;

8.3.7. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que a juízo do SENAR-AR/BA prejudique a execução do contrato.

8.3.8. Por conveniência do SENAR-AR/BA, desde que devidamente justificado, mediante prévia notificação por escrito, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias;

8.4. A rescisão do contrato poderá ser:

8.4.1. Determinada por ato unilateral, nos casos previstos no item 8.3. reduzida a termo no processo de contratação;

8.4.2. Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação desde que haja conveniência do CONTRATANTE;

8.4.3. Judicial, nos termos da legislação.

#### **CLÁUSULA NONA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

9.1. As despesas decorrentes da execução deste Contrato correrão por conta dos recursos previstos no orçamento anual do SENAR-AR/BA, conforme segue:

**Centro de Custo:** 001.40.004.001 – Execução da Assistência Técnica e Gerencial;

**Natureza Orçamentária:** 4.1.1.02.02.038 – Serviço de Tecnologia da Informação.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

10.1. As partes, por si e por seus colaboradores, observarão, no que couber, as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), e respectivas regulamentações, comprometendo-se a proceder ao correto e adequado tratamento de dados pessoais a que tiverem acesso, inclusive pugnando pelo estrito e fiel cumprimento de suas obrigações relacionadas ao tema.

10.2. A violação dos preceitos legais aplicáveis, sujeita a parte infratora às sanções contratuais, civis e penais decorrentes.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA REGULAMENTAÇÃO DA ANTICORRUPÇÃO**

11.1. As Partes declaram neste ato que estão cientes, conhecem e entendem os termos das leis anticorrupção brasileiras ou de quaisquer outras aplicáveis sobre o objeto do presente Contrato, em especial a Lei nº 12.846/2013 e seu respectivo Decreto nº 11.129/2022 (em conjunto denominadas “Regras Anticorrupção”), comprometendo-se a abster-se de qualquer atividade que constitua uma violação das disposições destas Regras Anticorrupção.

11.2. As Partes, por si e por seus sócios, administradores, diretores, empregados, prestadores de serviço e agentes que venham a agir em seu nome, se obrigam a conduzir suas práticas comerciais, durante e para a consecução do presente Contrato, de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis e declaram neste ato que: (i) não violaram, violam ou violarão as Regras Anticorrupção; e (ii) têm ciência de que qualquer atividade que viole as Regras Anticorrupção é proibida e que conhecem as consequências possíveis de tal violação.

11.3. Qualquer descumprimento das Regras Anticorrupção por qualquer das Partes, em qualquer um dos seus aspectos, ensejará a rescisão motivada imediata do presente Contrato, independentemente de qualquer notificação, observadas as penalidades previstas neste Contrato e, em caso de ato e/ou omissão que possa ser interpretado como uma violação desta Cláusula, em vez de denunciar o Contrato, a parte inocente, a seu exclusivo critério, poderá suspender os efeitos do Contrato até o final da investigação relacionada a tal violação, enviando uma notificação à parte sob investigação a este respeito com efeitos imediatos, sem que a parte inocente incorra em qualquer penalidade ou responsabilidade perante a parte sob investigação.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

12.1. Quaisquer alterações que venham a ocorrer nos termos e condições deste contrato, só terão validade se forem efetuadas através de aditamentos contratuais assinados pelos representantes das partes.

12.2. Nenhuma das disposições deste contrato poderá ser considerada renunciada ou alterada, salvo se for especificamente formalizada através de Instrumento Aditivo. O fato de uma das partes tolerar qualquer falta ou descumprimento de obrigações da outra, não importa em alteração do contrato e nem induz a novação, ficando mantido o direito de se exigir da parte faltosa ou inadimplente, a qualquer tempo, a cessação da falta ou o cumprimento integral da obrigação.

12.3. Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições do Regulamento de Licitações e Contratos do SENAR e, subsidiariamente, segundo as normas de direito civil vigentes e pelos princípios gerais do direito privado.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ASSINATURAS**

13.1. As Partes declaram e concordam que para todos os efeitos legais o presente instrumento, incluindo eventuais anexos, poderá ser firmado por seus respectivos representantes legais em formato manuscrito, por meios eletrônicos ou digitais, ainda que estabelecido com assinatura eletrônica ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, reconhecendo a respectiva autenticidade, validade e eficácia da comprovação de autoria das Partes signatárias, nos termos do art. 219 do Código Civil e art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

13.2. A formalização da avença, em qualquer das formas supracitadas, inclusive quando recolhidas em formatos variados entre si, será considerada suficiente para a integral vinculação das Partes ao presente instrumento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO FORO**

14.1. Fica eleito o foro da cidade de Salvador/BA, como o único capaz de dirimir as questões decorrentes do presente Contrato, caso não sejam resolvidas administrativamente.

E, por estarem de acordo com o ajustado, as partes assinam o presente instrumento, para um só efeito jurídico.

Caso o Contrato seja assinado por meios eletrônicos ou digitais, considerar-se-á celebrado na data da última assinatura das partes.

Salvador, xx de xxxxxxxx de 2026.

#### **CONTRATANTE:**

---

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Superintendente

SENAR-AR/BA

---

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Gestor(a) do Contrato

SENAR-AR/BA

#### **CONTRATADA:**

---

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Representante Legal

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX