

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINARIA/MT

Termo de Referência 4/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
4/2026	389192-CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINARIA /MT	BRENDA FAGUNDES DOS REIS	19/10/2026 15:59 (v 0.9)
Status	DISPONIBILIZADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Bens de TIC	15/2026	0150024.00000003/2026-86

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação para fornecimento de solução web de atendimento remoto, na modalidade Software como Serviço (SaaS), baseada em nuvem, integrando canais oficiais (WhatsApp Business API e E-mail), assistente virtual inteligente (Chatbot Informativo) para triagem inicial e fornecimento de orientações normatizadas (processos de inscrição, cancelamento, responsabilidade técnica, registro de estabelecimentos e atualização cadastral), painel omnichannel de atendimento humano para até 20 (vinte) atendentes simultâneos e 01 (um) gestor, distribuídos entre os setores e coordenadorias de Registros, Cobrança, Financeiro, Administrativo, Gabinete, Comunicação, e outros setores e coordenadorias que se fizerem necessários, incluindo serviços de setup, implantação de fluxos, treinamento de pessoal, suporte técnico e módulo de disparos automáticos (mensageria ativa), nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Especificação	CATSER	Métrica ou Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviço de Setup e Implantação de Solução de Atendimento e Mensageria Ativa, abrangendo a configuração do canal único (WhatsApp Business API e e-mail), parametrização dos fluxos informativos do chatbot (FAQ) de registro e fiscalização, menus de triagem e templates de mensagens ativas.	26972	Serviço	1	R\$ 2.946,29	R\$ 2.946,29
2	Licenciamento de plataforma tecnológica na modalidade Software como Serviço (SaaS), baseada em nuvem, de atendimento Omnichannel e Chatbot Informativo, para até 20 atendentes simultâneos e 01 gestor, incluindo sustentação do ambiente, suporte técnico continuado e módulo de disparos ativos (mensageria ativa).	27014	Mês	12	R\$ 2.488,55	R\$ 29.862,60
Total						R\$ 32.808,89

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.3. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar, uma vez que seus padrões de desempenho, qualidade e características técnicas podem ser objetivamente definidos pelo mercado por meio de especificações usuais e comerciais de tecnologia.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.4. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que se refere à disponibilização de uma solução tecnológica integrada sob modelo de subscrição (SaaS) indispensável para a manutenção diária e ininterrupta do canal único de comunicação digital da autarquia, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o demonstrado no Estudo Técnico Preliminar 7/2026, o qual atesta a necessidade de amortização do custo de implantação técnica e a economia de escala obtida na manutenção do serviço ao longo do limite legal da Lei.

Prazo de vigência

1.5. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da assinatura do instrumento contratual prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.6. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pela premente necessidade de saneamento, modernização e centralização dos canais de atendimento digital do CRMV-MT. Atualmente, a autarquia opera em um cenário de fragmentação de canais de atendimento, no qual os diversos setores e coordenadorias — tais como Registros, Cobrança, Financeiro, Administrativo, Gabinete, Comunicação, e outros setores que se fizerem necessários — utilizam números de WhatsApp e contas de e-mail de forma pulverizada. Essa dispersão impõe aos profissionais médicos veterinários, zootecnistas e empresas o ônus de contatar múltiplos números de forma sucessiva, gerando gargalos operacionais, atrasos no retorno, ruídos de comunicação e retrabalho para a equipe interna de servidores.

A contratação de uma plataforma integrada em modelo Software como Serviço (SaaS) concentrará todas as comunicações em um número institucional único via WhatsApp Business API, dotado de menu de triagem inteligente (URA). A distribuição automática direcionará o usuário de maneira autônoma ao setor competente já no primeiro contato. Adicionalmente, a funcionalidade de mensageria ativa (disparos de e-mail e WhatsApp) viabilizará o envio programado de comunicados e alertas, contribuindo diretamente para a redução da inadimplência institucional e para a celeridade dos procedimentos informativos da autarquia.

Relação entre volumes, características do objeto e forma de cálculo dos quantitativos:

- Setup e Implantação (Item 1): Dimensionado em 01 (uma) entrega técnica para contemplar a ativação da linha oficial junto à Meta, o desenho e a parametrização dos fluxos (FAQs e checklists de inscrições, cancelamentos e responsabilidade técnica) e o treinamento da equipe.
- Licenciamento SaaS (Item 2): Dimensionado em 12 (doze) meses para o período inicial da contratação, sob o regime de serviço continuado de TIC, com possibilidade de prorrogações sucessivas até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos da legislação vigente, a fim de garantir a estabilidade operacional do canal. O limite de 20 (vinte) atendentes simultâneos e 01 (um) gestor baseia-se diretamente na força de trabalho combinada das coordenadorias requisitantes (Financeira, Cobrança e Registros) envolvidas no fluxo de atendimento diário.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme consta das informações básicas desse Termo de Referência.

- I. ID PCA no PNCP: 00963637000183-0-000001/2026;
- II. Data de publicação no PNCP: 27/02/2026;
- III. Id do item no PCA: 30;
- IV. Classe/Grupo: 131 - SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM;
- V. Identificador da Futura Contratação: 389192-15/2026;

2.4. Por não se tratar de oferta de serviços públicos digitais federais diretos de caráter transacional (restringindo-se a uma ferramenta informativa de atendimento institucional regional), o objeto da contratação não será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3.2. A solução de TIC consiste na contratação de uma plataforma integrada na modalidade Software como Serviço (SaaS), em nuvem, destinada a centralizar, gerenciar e otimizar os canais de atendimento digital do CRMV-MT. A solução unifica os canais oficiais de WhatsApp Business API e e-mail em uma única interface Omnichannel.

A composição detalhada e justificada dos quantitativos da solução de TIC, considerada ao longo de todo o seu ciclo de vida útil limitado as prorrogações legais, compreende os seguintes serviços e capacidades :

- Setup e Implantação (CATSER 26972): Quantidade de 01 (uma) entrega técnica única, que abrange a parametrização inicial da plataforma, a configuração e homologação do número oficial do Conselho junto à API Oficial da Meta, a estruturação dos menus iniciais de triagem inteligente e a criação de fluxos de autoatendimento para orientação e jornadas de suporte a serviços institucionais finalísticos (processos de inscrição, cancelamento, responsabilidade técnica, registro de estabelecimentos e atualização cadastral).
- Licenciamento SaaS e Sustentação (CATSER 27014): Quantidade de 60 (sessenta) meses, garantindo o acesso simultâneo para até 20 (vinte) atendentes e 01 (um) gestor à plataforma omnichannel baseada em nuvem, com suporte técnico contínuo e atualização evolutiva e de segurança da aplicação.
- Módulo de Mensageria Ativa (Disparos): Funcionalidade para o envio em massa e programado de e-mails e mensagens de WhatsApp para avisos, lembretes de arrecadação e comunicados de fiscalização, operando de forma integrada à plataforma omnichannel.
- Capacitação: Treinamento técnico completo ministrado para a equipe de 20 atendentes e 01 gestor, assegurando o pleno domínio operacional das funcionalidades da ferramenta.

Ciclo de vida do objeto: Por se tratar de uma contratação sob o modelo SaaS (Software como Serviço):

- A Administração não adquire licenças permanentes (propriedade) ou ativos físicos (servidores e hardware). O valor pago mensalmente remunera a disponibilidade da solução e a sustentação do ambiente pela contratada.
- Isso elimina o risco de obsolescência tecnológica, pois as atualizações do software e correções de segurança estão inclusas na mensalidade durante todo o ciclo de vida da contratação de 60 meses.
- Ao final do período contratual, não há custos de descarte ou desmobilização de ativos obsoletos, garantindo o melhor custo-benefício de propriedade e economia de recursos públicos.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

- 4.1.1. Unificar e centralizar a porta de entrada da comunicação digital do CRMV-MT em um único número oficial de WhatsApp e um fluxo unificado de e-mail;
- 4.1.2. Distribuir e gerenciar de forma automatizada e equitativa o fluxo de atendimentos receptivos direcionando-os aos setores de Registros, Cobrança, Financeiro, Administrativo, Gabinete, Comunicação, e outros setores e coordenadorias que se fizerem necessários; e
- 4.1.3. Disponibilizar jornadas de autoatendimento informativo (Chatbot) operando 24 horas por dia, 7 dias por semana, para mitigar dúvidas recorrentes de profissionais e empresas, abrangendo obrigatoriamente as seguintes orientações:

4.1.3.1. *Inscrição Profissional (PF e PJ)*: Checklist de documentos necessários, links de acesso ao sistema de pré-cadastro e instruções detalhadas;

4.1.3.2. *Cancelamento ou Suspensão de Inscrição*: Instruções de requerimento, devolução de cédula (PF) ou baixa na Junta Comercial (PJ);

4.1.3.3. *Responsabilidade Técnica (RT/ART)*: Passo a passo para cadastrar/renovar contratos de RT no portal de serviços e procedimentos de baixa;

4.1.3.4. *Registro de Consultórios e Ambulatórios*: Checklist de requisitos físicos e documentais exigidos pela Resolução CFMV nº 1275/2019;

4.1.3.5. *Atualização Cadastral*: Guia rápido sobre como atualizar dados de contato e endereço nos canais oficiais; e

4.1.3.6. *Gabinete, Administrativo e Demais Áreas*: Fluxo de triagem para recebimento de ofícios, agendamentos e protocolo de recursos.

Requisitos de Capacitação

4.2. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. O treinamento deverá ser de no mínimo 08 (oito) horas de duração.

- 4.2.1. A capacitação deverá ser realizada em formato remoto (online e ao vivo), contemplando o treinamento completo para os 20 atendentes e 01 gestor do CRMV-MT, com fornecimento de manuais digitais em português e gravação das sessões para consultas futuras.

Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis.

Requisitos de Manutenção

4.4. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas, adaptativas e evolutivas pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

- 4.4.1. Todas as modalidades de manutenção e atualização do sistema deverão ocorrer sem custos adicionais à Contratante, estando inclusas no escopo do licenciamento SaaS contratado.

Requisitos Temporais

4.5. Os serviços de setup e implantação dos fluxos iniciais devem ser prestados no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar do recebimento da Ordem de Serviço (OS) ou Nota de Empenho emitida pela Contratante, com execução remota homologada pela equipe técnica da autarquia.

4.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.7. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.8. Na execução dos serviços de sustentação, deverão ser observados os seguintes prazos de Acordo de Nível de Serviço (SLA):

Gravidade do Incidente	Prazo máximo de início de atendimento	Prazo máximo de solução de problema
Alta (Indisponibilidade do canal único)	01 hora	04 horas
Média (Instabilidade/Falhas de disparo)	04 horas	12 horas
Baixa (Dúvidas/Configurações simples)	08 horas	24 horas

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.09. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), e:

- 4.09.1. Garantir a criptografia de ponta a ponta no tráfego de dados, armazenamento em nuvem sob rígidos padrões de segurança cibernética e permitir a auditoria de logs de acesso e atendimentos dos operadores.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.10. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

- 4.10.1. Alinhamento com o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, priorizando o uso de infraestrutura em nuvem compartilhada e de alta eficiência energética (SaaS) e eliminação do uso de insumos de impressão (papel e toner) em virtude do trâmite de informações 100% digital.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.11. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.12. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

- 4.12.1. A solução deve ser 100% baseada em nuvem (*web-based*), acessível via navegadores de internet modernos (Google Chrome, Firefox, Edge, Safari), sem exigência de instalações de softwares locais nos computadores dos servidores.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.13. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

- 4.13.1. Suporte obrigatório à API Oficial da Meta (Provedor BSP homologado) , ferramenta visual de fluxo para construção de árvores de decisão do robô e sistema de distribuição automática de chamados (*round-robin* ou por carga)

Requisitos de Implantação

4.14. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

- 4.14.1. Ativação e verificação da conta de WhatsApp Business do CRMV-MT na plataforma da Meta , homologação das rotas de entrada e teste de todas as jornadas de orientação do chatbot definidas na Seção 4.1.3 antes do recebimento definitivo do Setup.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.15. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

Requisitos de Experiência Profissional

4.16. Não serão exigidos requisitos de experiência profissional para a presente contratação.

Requisitos de Formação da Equipe

4.17. Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente contratação.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.18. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.19. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.20. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica (plataforma de chamados) e em horário comercial (de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h) por via telefônica ou chat.

4.21. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.22. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.23. Assinar Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo de Dados em conformidade com a LGPD, vedando-se a utilização de qualquer informação trafegada na ferramenta para finalidade diversa ao escopo do atendimento da autarquia.

Vistoria

4.24. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços, visto que a prestação dar-se-á por meio eletrônico e ambiente em nuvem (SaaS).

Sustentabilidade

4.25. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

- 4.25.1. Utilização de datacenters sustentáveis que possuam políticas comprovadas de eficiência energética e compensação de carbono;
- 4.25.2. Incentivo à desmaterialização de processos físicos da autarquia, reduzindo o tráfego presencial de profissionais através de resolutividade virtual.

Indicação de marcas ou modelos

4.26. Na presente contratação não será admitida a indicação de marca, característica ou modelo específico, garantindo a ampla competitividade do certame.

Da exigência de carta de solidariedade

4.27. Não será exigida a apresentação de carta de solidariedade para a presente contratação.

Subcontratação

4.28. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, tendo em vista a interdependência técnica e a necessidade de responsabilidade unificada da solução.

Da exigência de amostra

4.29. Não haverá exigência de amostras para esta contratação.

Garantia da contratação

4.30. Não haverá exigência da garantia da contratação dos art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar (baixo vulto econômico e para não gerar barreira de participação de mercado).

Instalação de escritório

4.31. Não se aplica. Não há exigência de instalação de escritório físico no município de Cuiabá-MT, uma vez que o suporte técnico e a hospedagem da solução dar-se-ão de forma integralmente remota e em nuvem.

Margem de Preferência

4.32. Não se aplica margem de preferência à presente contratação.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

4.33. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

- 4.33.1. O sistema deve comportar até 20 (vinte) atendentes atuando de forma simultânea nos fluxos humanos e 01 (um) colaborador atuando como gestor geral;
- 4.33.2. O canal integrado operará sem a necessidade de integração automatizada direta (*back-end*) com bancos de dados externos (como o SISCAD) nesta fase; e
- 4.33.3. O faturamento do licenciamento SaaS é mensal e recorrente, enquanto o Setup/Implantação é faturado de forma única após a aceitação definitiva da entrega técnica.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- 5.1.1. Nomear formalmente, por meio de portaria interna, o Gestor do Contrato (Sra. Jéssica Iris Gomes Miranda - Setor de Cobrança) e os Fiscais Técnico e Requisitante (Sra. Brenda Fagundes dos Reis - Coordenadoria Financeira; e Sr. Maurizio Dias Santana Júnior - Coordenador de Registros) para acompanhar, fiscalizar e certificar a fiel execução dos serviços;
- 5.1.2. Encaminhar formalmente as demandas operacionais por meio de Ordem de Serviço (OS) ou autorização de início de serviços, detalhando os parâmetros de configuração e os prazos estabelecidos neste Termo de Referência;
- 5.1.3. Receber o objeto fornecido pela contratada (composto pelo Item 1 - Setup e Implantação; e Item 2 - Licenciamento SaaS mensal), realizando as inspeções e testes de homologação de fluxos informativos antes de emitir os respectivos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo;
- 5.1.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas e contratuais cabíveis em caso de descumprimento injustificado do Acordo de Nível de Serviço (SLA) ou de obrigações contratuais, assegurando o contraditório e a ampla defesa;
- 5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada dentro dos prazos preestabelecidos em contrato, após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo acompanhado da respectiva nota fiscal devidamente faturada;
- 5.1.6. Comunicar à contratada, por escrito e tempestivamente, todas e quaisquer ocorrências, dúvidas ou falhas identificadas no fornecimento e na estabilidade da solução de TIC;

- 5.1.7. Definir a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC, estabelecendo que a plataforma deve suportar de forma ininterrupta e simultânea o acesso de até 20 (vinte) atendentes humanos e 01 (um) gestor [1], mantendo o SLA de disponibilidade de 99,5%;
- 5.1.8. Por se tratar de contratação de solução comercial de prateleira sob a modalidade Software como Serviço (SaaS), não haverá transferência de propriedade intelectual ou cessão de código-fonte à Administração. À Contratante assiste o direito de uso temporário da plataforma durante a vigência do contrato. Contudo, todos os dados coletados, bases de dados de conversas, históricos de interações, relatórios e templates de mensagens gerados em decorrência da execução contratual pertencem exclusivamente ao CRMV-MT, devendo ser entregues em formato aberto (CSV ou JSON) ao final do contrato..

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

- 5.2.1. Indicar formalmente preposto apto e capacitado a representá-la junto ao CRMV-MT, com autoridade para tomar decisões e responder pela fiel execução do contrato durante todo o período de vigência;
- 5.2.2. Atender prontamente e com urbanidade todas as orientações, solicitações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato nomeada pela autarquia;
- 5.2.3. Reparar, corrigir ou indenizar quaisquer danos diretamente causados ao CRMV-MT ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes, prepostos ou empregados na execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização do Conselho;
- 5.2.4. Propiciar todos os meios, acessos administrativos e interfaces necessárias para que a fiscalização do CRMV-MT monitore a estabilidade da plataforma, acompanhe os indicadores de SLA e audite os logs de atendimentos realizados;
- 5.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação jurídica, qualificação técnica, regularidade fiscal e trabalhista exigidas para a contratação;
- 5.2.6. Disponibilizar e manter equipe de suporte técnico e engenharia de software devidamente capacitada para atuar na sustentação do ambiente, garantindo o atendimento a chamados nos prazos de SLA estabelecidos (1h para incidentes de alta gravidade);
- 5.2.7. Garantir a estabilidade e a produtividade contínua do canal único de comunicação via WhatsApp Business API, assegurando que o chatbot informativo opere de forma ininterrupta (24/7) guiando os usuários nas jornadas definidas no Termo de Referência;
- 5.2.8. *Propriedade Intelectual:* Ceder de forma irrestrita ao CRMV-MT a propriedade de todos os dados de conversas, lista de contatos, relatórios estatísticos e bases de dados geradas em virtude do uso da plataforma, garantindo a sua portabilidade e vedando qualquer retenção ou uso dessas informações para fins comerciais ou alheios ao escopo do contrato;
- 5.2.9. *Transição Contratual:* Ao término da vigência ou em caso de rescisão, realizar a transição operacional sem custos adicionais à Contratante, fornecendo toda a exportação de dados em formatos interoperáveis e transferindo a custódia do número de WhatsApp homologado (WABA) para o novo provedor BSP indicado pela autarquia, sob pena de sanções administrativas.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

- 6.1.1. Início da execução do objeto: O início das atividades operacionais (kick-off) da Etapa de Setup e Implantação ocorrerá em até 10 (dez) dias corridos a contar do recebimento da Ordem de Serviço (OS) ou Nota de Empenho emitida pela Contratante, devendo a conclusão e homologação total do Setup (Evento 1) ser efetuada no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos, a contar da mesma data.

Cronograma Físico Financeiro

Evento	Prazo estimado
Evento 1: Setup, Configuração e Implantação Homologada da Solução (Fase Inicial)	Até 30 (trinta) dias corridos contados a partir da emissão da Ordem de Serviço (OS) ou Nota de Empenho.

Evento 2: Licenciamento da plataforma SaaS, Sustentação e Suporte Continuado	Mensalmente, a partir do 1º dia útil subsequente ao recebimento definitivo do Evento 1.
---	---

- 6.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:
 - Etapa 1 (Homologação da Conta): Ativação e verificação da conta de WhatsApp Business do CRMV-MT na plataforma da Meta (Facebook), homologação das caixas de entrada de e-mail institucionais e validação do ambiente em nuvem da Contratada.
 - Etapa 2 (Curadoria de Fluxo): Parametrização e desenho dos fluxos de autoatendimento informativo do Chatbot, contemplando as jornadas descritas no item 4.1.3 (Inscrições, Cancelamentos, Responsabilidade Técnica, Registro de Estabelecimentos, Atualização Cadastral, Gabinete, Administrativo, Comunicação, e outros setores e coordenadorias que se fizerem necessários).
 - Etapa 3 (Homologação Técnica): Realização de testes integrados e simulações completas de ponta a ponta para validar a triagem inicial e a distribuição automática de conversas para os departamentos.
 - Etapa 4 (Capacitação): Ministração de treinamento técnico prático operacional de, no mínimo, 08 (oito) horas para os 20 atendentes e 01 gestor do CRMV-MT.
 - Etapa 5 (Go-Live): Lançamento oficial do canal unificado de atendimento (Go-live).
 - Frequência e Periodicidade: O sistema de autoatendimento inteligente (Chatbot) e o módulo de disparos deverão operar continuamente de forma ininterrupta, 24 horas por dia, 7 dias por semana. O suporte continuado da contratada dar-se-á de acordo com as regras de SLA definidas.
- 6.1.3. Cronograma de realização dos serviços:
 - O prazo máximo para a execução, conclusão e homologação das etapas de implantação, parametrização e treinamento (Item 1) é de 30 (trinta) dias corridos.
- 6.1.4. Etapas Sucessivas:
 - A liberação e o início da vigência do faturamento mensal do Item 2 (Licenciamento SaaS) dar-se-ão imediatamente no primeiro dia útil subsequente à emissão do Termo de Recebimento Definitivo da fase de Setup e Implantação (Item 1).

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados de forma remota (com hospedagem e suporte em nuvem sob responsabilidade da Contratada). O CRMV-MT acessará a plataforma via interface web na sua sede localizada na Rua Choffi, nº 178, bairro Santa Rosa, Cuiabá - MT, CEP 78.040-085.

6.3. Os serviços serão prestados nos seguintes horários:

- Assistente Virtual (Chatbot Receptivo): Disponibilidade ininterrupta, de segunda a domingo, 24 horas por dia (24/7).
- Suporte Técnico Comercial e Atendimento Humano: Operação em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00 (horário do CRMV-MT).

Rotinas a serem cumpridas

6.3.1. A execução contratual observará as seguintes rotinas:

- Monitoramento em tempo real do SLA de disponibilidade da plataforma (mínimo de 99,5%);
- Backup diário automatizado de todos os históricos de interações, mídias trafegadas e cadastros gerados;
- Atualização técnica e corretiva da aplicação (SaaS) sempre em horários de menor tráfego (fora do horário de expediente do Conselho);
- Disponibilização de relatórios gerenciais consolidados mensais com métricas de TMA (Tempo Médio de Atendimento), TME (Tempo Médio de Espera) e satisfação CSAT.

Materiais a serem disponibilizados

6.4. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar os seguintes recursos tecnológicos e de apoio, nas qualidades e quantidades necessárias:

- 6.4.1. Plataforma SaaS Omnichannel acessível via web, compatível com os navegadores de internet modernos, licenciada para até 20 atendentes simultâneos e 01 gestor;
- 6.4.2. APIs oficiais da Meta (provedor BSP homologado) e canais de SMTP para tráfego seguro de mensagens e e-mails;
- 6.4.3. Material didático de capacitação (manual do usuário digital, tutoriais de administração do sistema e gravações em formato digital das capacitações).

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.5. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

- 6.5.1. O CRMV-MT conta com uma força de trabalho de até 20 (vinte) atendentes simultâneos e 01 (um) gestor para operação das filas de conversas humanas.
- 6.5.2. O Chatbot operará de forma informativa, não havendo necessidade de integrações de *back-end* complexas ou automatizadas com o sistema legados (SISCAD) nesta fase.
- 6.5.3. O volume de conversas receptivas e disparos ativos via WhatsApp e e-mail será dimensionado de acordo com a franquia técnica do fornecedor ou custos repassados pela Meta.

Formas de transferência de conhecimento

6.6. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

- 6.6.1. Ministração de treinamento técnico prático operacional de, no mínimo, 08 (oito) horas de duração, focado na parametrização de FAQs, operação do painel de chat humano e emissão de relatórios;
- 6.6.2. Entrega de manuais operacionais digitais e guias rápidos em português;
- 6.6.3. Disponibilização em nuvem das gravações das sessões de treinamento para capacitações futuras de novos colaboradores do Conselho

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.7. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

- 6.7.1. Exportação e entrega integral de todos os históricos de conversas, cadastros de contatos e relatórios de auditoria em formatos interoperáveis e abertos (como CSV ou JSON), de forma a resguardar a propriedade de dados do CRMV-MT;
- 6.7.2. Realização da migração do número de telefone verificado da Meta (WABA) para o novo Provedor BSP indicado pelo Conselho, sem quaisquer custos ou restrições impostas pela Contratada;
- 6.7.3. Desativação segura das credenciais de acesso de todos os operadores e exclusão definitiva de dados pessoais sob posse da contratada, em estrita conformidade com a LGPD.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.8. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo.

- 6.8.1. O faturamento do Item 1 (Setup) ocorrerá em parcela única após homologação e recebimento definitivo. O faturamento do Item 2 (Licenciamento SaaS) dar-se-á mensalmente e de forma fixa, independente da quantidade de chamados de suporte técnico abertos pelo CRMV-MT no mês.

Mecanismos formais de comunicação

6.9. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

- I) Ordem de Serviço (OS) ou Nota de Empenho;
- II) Ata de Reunião de Homologação de Setup;
- III) Ofício eletrônico emitido pelo CRMV-MT;

- IV) Sistema eletrônico de abertura e gestão de chamados da Contratada;
- V) E-mails formais das coordenadorias e fiscais responsáveis (Brenda Fagundes, Maurizio Santana e Jéssica Iris).

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.10. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.11. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, deverão ser apresentados obrigatoriamente antes da assinatura do contrato.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

7.5. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.6. O Contratado não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de vigência contratual, haja vista que a solução de TIC é prestada de forma integralmente remota e em nuvem (SaaS), devendo, contudo, disponibilizar canal de contato telefônico e eletrônico permanente para interlocução imediata.

7.7. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

Reunião Inicial

7.8. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- 7.10.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
- 7.10.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência devidamente assinados por sua equipe;
- 7.10.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

- 7.10.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo, CPF, telefone e e-mail do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- 7.10.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante: Não se aplica, tendo em vista tratar-se de licenciamento de plataforma de mercado em modalidade SaaS, comercializada de forma direta pelo próprio fornecedor.

Rotinas de Fiscalização

7.11. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

7.12. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

7.13. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

7.14. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.15. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

7.16. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

7.17. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

7.18. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

- 7.18.1. Avaliar mensalmente os relatórios de Acordo de Nível de Serviço (SLA) emitidos de forma automatizada pela plataforma, verificando se o índice de disponibilidade mínima de 99,5% do canal único de atendimento foi integralmente respeitado pela Contratada;
- 7.18.2. Homologar os fluxos e jornadas informativas do chatbot (Inscrições, Cancelamentos, RT, Registro de Consultórios e demais áreas do Conselho) durante a fase de Setup e monitorar a estabilidade dessas interações ao longo da vigência;
- 7.18.3. Validar o funcionamento e a agilidade da distribuição automatizada de chamados para os atendentes humanos e a integridade do histórico unificado das conversas.

7.19. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

Fiscalização Administrativa

7.20. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.21. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

7.22. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

- 7.22.1. Verificar mensalmente a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da Contratada junto ao SICAF e demais certidões negativas de débitos antes de encaminhar a fatura mensal para liquidação de despesa;
- 7.22.2. Registrar formalmente o controle de saldos do empenho e acompanhar o cumprimento dos prazos para faturamento dos serviços;

- 7.22.3. Propor ao Gestor do Contrato a aplicação de glosas proporcionais na fatura mensal caso a fiscalização técnica aponte descumprimentos do Acordo de Nível de Serviço (SLA) de disponibilidade ou prazos de atendimento a chamados.

Gestor do Contrato

7.23. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

- 7.23.1. Coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração;
- 7.23.2. Acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência;
- 7.23.3. Acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;
- 7.23.4. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações;
- 7.23.5. Tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso;
- 7.23.6. Elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração;
- 7.23.7. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço;
- 7.23.8. Receber e dar encaminhamento imediato:
 - 7.23.8.1. Às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;
 - 7.23.8.2. À notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto nesta seção para fins de aferição da qualidade, eficiência e resolutividade da plataforma e dos serviços prestados.

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na prestação dos serviços constantes na Ordem de Serviço ou chamados técnicos abertos pelo CRMV-MT.
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a 90%.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio das ferramentas de controle de chamados da própria plataforma SaaS ou auditorias de amostragem realizadas pela fiscalização técnica do contrato.
Forma de acompanhamento	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade de incidentes ou chamados atendidos dentro

	do prazo de SLA em relação à quantidade total de chamados registrados no período de referência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IAP = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$ Onde: IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço; ΣQ_{tap} = Somatório do quantitativo de chamados atendidos dentro do prazo máximo de SLA estabelecido no TR no período; ΣQ_{tr} = Somatório do quantitativo total de chamados registrados com previsão de encerramento para o período de referência.
Observações	Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.
Início de Vigência	A partir da emissão da primeira Ordem de Serviço ou ativação da plataforma.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	IAP $\geq$ 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal. IAP $\geq$ 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP $\geq$ 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.

8.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

- 8.2.1. Não produziu os resultados acordados;
- 8.2.2. Deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida, as atividades contratadas; ou
- 8.2.3. Deixou de utilizar recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

8.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

- 8.4.1. O preenchimento diário do relatório de disponibilidade da plataforma SaaS, atestando o uptime mínimo exigido de 99,5%;
- 8.4.2. A homologação integral e os testes integrados das jornadas informativas do chatbot definidas no item 4.1.3 antes do faturamento do Setup ; e
- 8.4.3. O cumprimento das metas de SLA de resposta estabelecidas para a resolução de incidentes críticos e suporte técnico.

Recebimento

8.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

8.6. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.7. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

8.8. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

8.9. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.10. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período mensal (para o Item 2 - Licenciamento SaaS) e a etapa única homologada (para o Item 1 - Setup e Implantação).

8.11. Ao final de cada período/evento de faturamento:

- 8.11.1. O fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.12. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

8.13. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.14. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.15. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.16. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.17. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.18. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo aos seguintes procedimentos:

- 8.18.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento;
- 8.18.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;
- 8.18.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 8.18.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 8.18.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.19. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para imagem de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.20. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.21. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

8.22. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

- 8.22.1. Verificação da ativação técnica da linha de WhatsApp Business API integrada à plataforma SaaS homologada pela Meta;
- 8.22.2. Testes funcionais e integrados das 6 (seis) rotas informativas do chatbot (item 4.1.3), simulando a experiência do profissional do início ao fim com emissão de relatórios de teste sem erros ; e
- 8.22.3. Avaliação do relatório consolidado de uptime mensal emitido pela contratada para comprovação de disponibilidade da plataforma.

Liquidação

8.23. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de **dez dias úteis para fins de liquidação**, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.24. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.25. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- I) O prazo de validade;
- II) A data da emissão;
- III) Os dados do contrato e do órgão contratante;
- IV) O período respectivo de execução do contrato;
- V) O valor a pagar; e
- VI) Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.26. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

8.27. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

8.28. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- 8.28.1. Verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;
- 8.28.2. Identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.29. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

8.30. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.31. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

8.32. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

8.33. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.34. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA/IBGE de correção monetária.

Forma de pagamento

8.35. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

8.36. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

8.37. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

- 8.37.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.38. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Antecipação de pagamento

8.39. Não haverá antecipação de pagamento nesta contratação. Os pagamentos relativos ao faturamento do Setup/Implantação e às parcelas do licenciamento SaaS mensal serão efetuados estritamente após a regular execução do objeto e liquidação da despesa, em estrita conformidade com os marcos contratuais estabelecidos.

Reajuste

8.40. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data de apresentação da proposta de preços.

8.41. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

8.42. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

8.43. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice(s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

8.44. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

8.45. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

8.46. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

8.47. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

8.48. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

- 8.48.1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

- 8.48.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.
- 8.48.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.
- 8.48.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

8.48. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

9.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

Id		Ocorrência	Glosa / Sanção
1		Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de 10 (dez) dias úteis. Após o limite de 10 (dez) dias úteis, aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) do valor total do Contrato e abertura de processo para rescisão contratual.
2		Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo)	IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.
			IAP >= 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
			IAP >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
			IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
3		Apresentar índice de indisponibilidade mensal da plataforma SaaS superior ao limite máximo tolerado de 0,5% (equivalente a manter o uptime abaixo de 99,5%).	Uptime de 99,5% a 98,5%: sem sanções (limiar de tolerância).
			Uptime < 98,5% e >= 97,0%: glosa de 5% sobre a fatura mensal.
			Uptime < 97,0% e >= 95,0%: glosa de 10% sobre a fatura mensal.

		Uptime < 95,0%: glosa de 20% sobre a fatura mensal e aplicação de advertência por escrito.
4	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 1% (um por cento) do valor total do Contrato.

9.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/MGI nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

- 9.2.1. Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas ; ou
- 9.2.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

9.3. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

- a) Der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) Der causa à inexecução total do contrato;
- d) Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- 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;
- h) Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.4. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- 9.4.1. Advertência: Quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (Art. 156, § 2º, Lei 14.133/21);
- 9.4.2. Impedimento de licitar e contratar: Quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, pelo prazo máximo de 3 (três) anos (Art. 156, § 4º, Lei 14.133 /21);
- 9.4.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar: Quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos (Art. 156, § 5º, Lei 14.133/21).
- 9.4.4. Multa:
 - 9.4.4.1. Moratória: Para as infrações descritas no item “d”, de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida (como no caso de atraso na entrega técnica do Setup), até o limite de 30 (trinta) dias.
 - 9.4.4.2. Compensatória: Para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h”, de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação (em observância aos limites estabelecidos no art. 156, § 3º da Lei nº 14.133/2021).
 - 9.4.4.3. Compensatória: Para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c”, de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor total da contratação.
 - 9.4.4.4. Compensatória: Para a infração descrita na alínea “b” (inexecução parcial com grave dano), de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.

- 9.4.4.5. Compensatória: Em substituição à multa moratória para a infração descrita na alínea “d”, de 10% (dez por cento) a 15% (quinze por cento) do valor total da contratação.
- 9.4.4.6. Compensatória: Para a infração descrita na alínea “a” (inexecução parcial comum), de 0,5% (cinco décimos por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação, ressalvadas as seguintes infrações específicas:
 - 9.4.4.6.1. Atraso injustificado no cumprimento das etapas de Setup e Implantação (Item 1) superior a 15 (quinze) dias corridos, que ensejará a aplicação de multa fixa de 5% sobre o valor da referida etapa;
 - 9.4.4.6.2. Reincidência de descumprimento do indicador IAP (Item 9.1, Id 2) por 3 (três) meses consecutivos, que ensejará multa compensatória de 5% calculada sobre o valor total anualizado do contrato.

9.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

9.6. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

9.7. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será cobrada judicialmente.

9.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.10. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

- 9.10.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF;
- 9.10.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

- 9.11.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;
- 9.11.2. As peculiaridades do caso concreto;
- 9.11.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 9.11.4. Os danos que dela provierem para o Contratante; e
- 9.11.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.12. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

9.13. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.14. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

- 9.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.15. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.16. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste

mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 26, de 13 de abril de 2022.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. O fornecedor será selecionado por meio de contratação direta por Dispensa de Licitação, sob a forma eletrônica, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021. A contratação justifica-se pelo fato de o valor estimado do objeto para o período de 1 (um) ano de vigência contratual — totalizando **R\$ 32.808,89** (sendo **R\$ 2.946,29** referentes ao Setup e **R\$ 29.862,60** acumulados das 12 mensalidades de faturamento) — enquadrar-se substancialmente abaixo do limite legal estabelecido pelo Decreto nº 12.807/2025 para compras e serviços comuns em geral, que é de R\$ 65.492,11 para o exercício de 2026.

Regime de Execução

10.2. O regime de execução do contrato será por execução indireta sob o regime de empreitada por preço unitário.

Exigências de habilitação

10.3. Para fins de habilitação, que será realizada preferencialmente de forma automatizada por meio de consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF), deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos mínimos:

Habilitação jurídica

10.4. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

10.5. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

10.6. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

10.7. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.8. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020;

10.9. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.10. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

10.11. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971;

10.12. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021);

10.13. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), conforme o caso;

10.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

10.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

10.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.19. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

10.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

10.21. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

10.22. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

10.23. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

10.24. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

Qualificação Técnica

10.25. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação;

- 10.25.1. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação;

Qualificação Técnico-Operacional (Capacidade Técnica)

10.26. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, por meio da apresentação de 01 (um) atestado de capacidade técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado;

- 10.26.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, o atestado deverá dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:
 - 10.26.1.1. Comprovação de experiência prévia do fornecedor na prestação de serviço de plataforma de atendimento integrado (omnichannel) de canais digitais (WhatsApp e e-mail) e configuração de fluxo automático por chatbot;
- 10.26.2. Serão admitidos, para fins de comprovação de capacidade técnica, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante;
- 10.26.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor;
- 10.26.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos;
- 10.26.5. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

10.27. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora;

10.28. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema;

10.29. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

Disposições gerais sobre habilitação

10.30. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre;

10.31. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas;

10.32. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos;

10.33. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz;

10.34. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Documentação complementar para cooperativas

10.35. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

- 10.35.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§ 2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;
- 10.35.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;
- 10.35.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;
- 10.35.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;
- 10.35.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;
- 10.35.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:
 - 10.35.6.1. Ata de fundação;
 - 10.35.6.2. Estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;
 - 10.35.6.3. Regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
 - 10.35.6.4. Editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
 - 10.35.6.5. Três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;
 - 10.35.6.6. Ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e
 - 10.35.6.7. Última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de R\$ 32.808,89 (trinta e dois mil, oitocentos e oito reais e oitenta e nove centavos), correspondente ao período total de 12 (doze) meses, conforme custos unitários apostos na tabela contida no item 1.1 deste Termo de Referência.

11.2 A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre Contratante e Contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos próprios consignados no Orçamento Anual do Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Mato Grosso (CRMV-MT), tendo em vista que a autarquia não recebe repasses do Orçamento Geral da União (OGU) por possuir arrecadação e receita próprias decorrentes de suas atividades legais.

12.2. A contratação será atendida pela seguinte classificação dotação dotação dotação orçamentária do CRMV-MT :

- I) Gestão/Unidade: CRMV-MT ;
- II) Fonte de recursos: Recursos Próprios (Arrecadação de anuidades, taxas e multas de pessoas físicas e jurídicas);
- III) Centro de Custo / Atividade: 1.02.01.01.001 – Gestão de Registros/Atendimentos aos Profissionais e Empresas
- IV) Elemento de despesa: 6.2.2.1.1.01.02.02.006.021 – Manutenção e Conservação de Software - PJ e

6.2.2.1.1.01.02.02.006.041 – Desenvolvimento de Software - PJ

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas, visto que o preço estimado em processos de contratação direta por dispensa de licitação deve ser público para garantir a total transparência e a ampla competitividade do certame.

Cuiabá-MT, 21 de julho de 2026.

14. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

BRENDA FAGUNDES DOS REIS

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 19/10/2026 às 15:59:18.

MAURIZIO DIAS SANTANA JUNIOR

Membro da comissão de contratação

FABIANO GONCALO OLIVEIRA CAMPOS

Membro da comissão de contratação

Documento Digitalizado Público

nº 04/2026 (retificado): Solução Web de Chatbot inteligente, integrada aos canais de atendimento remoto do CRMV-MT, com serviços de disparo de mensagens e envio de e-mails.

Assunto: nº 04/2026 (retificado): Solução Web de Chatbot inteligente, integrada aos canais de atendimento remoto do CRMV-MT, com serviços de disparo de mensagens e envio de e-mails.

Assinado por: Brenda Reis

Tipo do Documento: TERMO DE REFERÊNCIA

Situação: Finalizado

Nível de Acesso: Público

Tipo do Conferência: Documento Original

Documento assinado eletronicamente por:

■ **Brenda Fagundes Reis, Coordenadora Financeira do CRMV-MT - FGMed - COORDFIN/MT**, em 19/10/2026 16:03:37.

Este documento foi armazenado no SUAP em 19/10/2026. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.cfmv.gov.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1736101

Código de Autenticação: 6ede4bbddc

