



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

EDITAL Nº 017/2025

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 90014/2025

ÍNDICE

EDITAL Nº 017/2025	3
1 - DO OBJETO	3
2 - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS	3
3 - DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO	4
4 - DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO	5
5 - DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA	6
6 - DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES	7
7 - DA FASE DE JULGAMENTO	9
8 - DA FASE DE HABILITAÇÃO	11
9 - DOS RECURSOS	14
10 - DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO	14
11 - DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE	15
12 - DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES	16
13 - DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	17
14 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	18
ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA	20
1 - DA MODALIDADE	20
2 - DO OBJETO	20
3 - DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	21
4 - DA FUNDAMENTAÇÃO E NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO	23
5 - DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO	24
6 - DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO	25
7 - DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO	28
8 - DO MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO	29
9 - DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO	32
10 - DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA	33
11 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS	33
ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL	34
ANEXO III – MINUTA DE TERMO DE CONTRATO	36
1 - DAS PARTES	36



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

2 - DO FUNDAMENTO LEGAL	36
3 - DO OBJETO	36
4 - DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO	37
5 - DOS MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS	37
6 - DA SUBCONTRATAÇÃO	38
7 - DO PAGAMENTO	38
8 - DO REAJUSTE CONTRATUAL	39
9 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE	40
10 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA	41
11 - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS	44
12 - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO	45
13 - DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	45
14 - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL	48
15 - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA	48
16 - DOS CASOS OMISSOS	48
17 - DA BASE LEGAL E DA VINCULAÇÃO	48
18 - DAS ALTERAÇÕES	49
19 - DA PUBLICAÇÃO	49
20 - DO FORO	49



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

EDITAL Nº 017/2025

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 90014/2025

O CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS - CREA-GO, Autarquia Pública Federal, Art. 80 da Lei 5.194/66, inscrito no CNPJ sob o n.º 01.619.022/0001-05, com sede em Goiânia, Capital do Estado de Goiás, na Rua 239 n.º 561, Setor Universitário, telefone: (62) 3221-6299, por intermédio do Pregoeiro e da Equipe de Apoio instituídos pela Portaria n.º 122/2025, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista o que consta no **Processo Administrativo 62764/2025**, tornam público para conhecimento dos interessados que, nos termos da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, demais legislações aplicáveis e as exigências estabelecidas neste Edital, farão realizar Licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, com critério de julgamento pelo **menor preço**.

DATA: 25 de agosto de 2025, ou primeiro dia útil subsequente, se não houver expediente nesta data.

HORA: 09:00 horas – horário de Brasília-DF.

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.gov.br/compras

CÓDIGO UASG: 389422

1 - DO OBJETO

1.1 - A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa especializada para **fornecimento de licenciamento de software de assistente virtual inteligente (Chatbot)**, compreendendo **implantação, configuração, personalização, suporte técnico e manutenção da solução, com operação no modelo SaaS (software as a Service)**, integrada à API oficial do **WhatsApp Business (homologada pela Meta)**, visando à automatização do atendimento ao público externo do CREA-GO, conforme condições e especificações técnicas constantes neste Edital e seus Anexos, especialmente no Termo de Referência.

1.2 - A licitação será realizada na modalidade **Pregão Eletrônico**, do tipo **menor preço**, nos termos dos arts. 28, I, e 33, I, da Lei n.º 14.133/2021.

1.3 - O objeto será contratado em lote único, em razão da necessidade de fornecimento e manutenção integrada da solução tecnológica, conforme justificado no Estudo Técnico Preliminar.

2 - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1 - As despesas decorrentes da presente licitação correrão à conta da seguinte dotação orçamentária, consignada no orçamento do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Goiás - Crea-GO para o exercício de **2025**: Conta 6.2.2.1.1.01.04.09.005 – Serviços de Informática.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

3 - DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1 - Poderão participar desta licitação as interessadas que estejam previamente credenciadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, em nível compatível com as exigências deste Edital, e habilitadas no sistema Compras.gov.br, que atendam integralmente às condições de participação e habilitação estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

3.2 - O atendimento aos requisitos de credenciamento nos sistemas mencionados deverá estar regularizado até o terceiro dia útil anterior à data fixada para o envio das propostas.

3.3 - A licitante é exclusivamente responsável pelas transações realizadas em seu nome nos sistemas eletrônicos, assumindo como firmes e verdadeiras todas as propostas, declarações e lances a ela atribuídos, inclusive aqueles realizados por suas representantes. A Administração e o provedor do sistema não se responsabilizam por danos decorrentes do uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.4 - É de responsabilidade da licitante manter seus dados cadastrais atualizados nos sistemas utilizados no certame, promovendo, de imediato, a correção de qualquer informação incorreta ou desatualizada. A não observância dessa obrigação poderá ensejar sua inabilitação.

3.5 - Não poderão participar desta licitação:

3.5.1 - Pessoa física ou jurídica que não atenda às condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos;

3.5.2 - Autor de anteprojeto, projeto básico ou executivo, quando houver, bem como empresa da qual a autora seja dirigente, gerente, acionista com mais de 5% do capital votante, responsável técnica ou subcontratada;

3.5.3 - Pessoa física ou jurídica impedida de licitar ou contratar com a Administração Pública, ou que atue em nome de empresa sancionada com intuito de fraudar a penalidade;

3.5.4 - Pessoa física ou jurídica com vínculo técnico, comercial, econômico, financeiro, trabalhista ou civil com dirigente ou agente público envolvido na licitação ou gestão contratual, ou com parentesco até o terceiro grau com tais agentes;

3.5.5 - Empresas controladoras, controladas ou coligadas entre si, atuando como concorrentes;

3.5.6 - Pessoa física ou jurídica condenada, nos últimos cinco anos, por trabalho infantil, trabalho análogo ao escravo ou contratação irregular de adolescentes;

3.5.7 - Agente do Crea-GO;

3.5.8 - Pessoa física ou jurídica que tenha prestado consultoria técnica, assessoramento ou apoio durante o planejamento da contratação;

3.5.9 - Empresas reunidas em consórcio, vedadas expressamente conforme item **6.3** do Termo de Referência;

3.5.10 - Sociedades cooperativas, conforme disposto no item **6.4** do Termo de Referência;

3.5.11 - Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIPs, atuando nessa condição;

3.5.12 - Pessoa física ou jurídica, direta ou indiretamente, em situação de conflito de interesses, nos termos do §1º do art. 9º da Lei nº 14.133/2021.

3.6 - Consideram-se equiparadas às autoras de projetos as empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico, nos termos do art. 6º da Lei nº 14.133/2021.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

3.7 - Nos casos em que o objeto da contratação incluir, como encargo da Contratada, a elaboração de projeto básico e/ou executivo, será admitida a participação de interessadas que exerçam tais atividades, observados os regimes de execução contratual integrados.

3.8 - A Contratante poderá admitir, exclusivamente para fins de apoio técnico, a colaboração de autoras de projetos ou empresas a elas vinculadas, desde que sob supervisão direta e exclusiva de servidoras públicas, sem que isso configure participação como licitante.

3.9 - Em licitações financiadas, total ou parcialmente, com recursos de organismos internacionais ou agências oficiais de cooperação estrangeira, não será admitida a participação de pessoas físicas ou jurídicas que constem em listas de sanções dessas entidades ou que estejam impedidas de contratar com a Administração Pública, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

4 - DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1 - Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas, envio de lances e julgamento, nos termos do art. 17 da Lei nº 14.133/2021.

4.2 - As licitantes deverão encaminhar, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, suas propostas de preços (menor valor global), até a data e horário fixados para a abertura da sessão pública, conforme estabelecido no preâmbulo deste Edital.

4.3 - No momento do cadastramento da proposta inicial, o sistema exigirá a declaração, sob pena de responsabilidade, de que a licitante:

4.3.1 - Está ciente e concorda com todas as condições do Edital e seus Anexos, e que a proposta contempla todos os custos necessários, inclusive aqueles relativos ao cumprimento da legislação trabalhista, previdenciária, normas coletivas e demais encargos legais;

4.3.2 - Não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal;

4.3.3 - Não mantém trabalhadores em condições degradantes ou análogas à escravidão, em observância aos direitos fundamentais previstos na Constituição Federal;

4.3.4 - Cumpre as exigências legais de reserva de cargos para pessoas com deficiência e reabilitadas da Previdência Social, conforme legislação vigente.

4.4 - A falsidade das declarações implicará a aplicação das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo de outras responsabilidades civis, penais ou administrativas.

4.5 - As licitantes poderão retirar ou substituir suas propostas até a abertura da sessão pública. Após esse momento, eventuais substituições não serão admitidas.

4.6 - A classificação das propostas dar-se-á apenas após a etapa de envio de lances e será realizada com base nos critérios definidos neste Edital.

4.7 - Após a etapa competitiva, serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem as propostas das licitantes remanescentes, nos termos do art. 12 da Lei nº 14.133/2021.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

4.8 - Caso a funcionalidade esteja disponível no sistema, a licitante poderá parametrizar o valor final mínimo (ou percentual de desconto máximo), hipótese em que o envio de lances ocorrerá de forma automática, conforme regras a seguir:

4.8.1 - O sistema aplicará intervalo mínimo obrigatório entre os lances, tanto em relação aos lances intermediários quanto ao lance que igualar ou superar a melhor oferta;

4.8.2 - Os lances automáticos observarão exclusivamente o valor final mínimo ou o percentual de desconto parametrizado, respeitado o intervalo mínimo definido no Edital.

4.9 - A funcionalidade de envio automático de lances será bloqueada pelo sistema quando:

4.9.1 - O valor ofertado for superior ao último lance válido (critério menor preço);

4.9.2 - O percentual de desconto for inferior ao último lance válido (critério maior desconto, se aplicável).

4.10 - O valor final mínimo ou percentual de desconto parametrizado terá caráter sigiloso, sendo acessível apenas aos órgãos de controle interno e externo, nos termos da legislação.

4.11 - Caberá exclusivamente à licitante acompanhar o certame no sistema eletrônico, sendo responsável por eventuais perdas decorrentes de falhas de conexão, omissão ou inobservância de mensagens emitidas pela Contratante.

4.12 - Ocorrendo qualquer situação que comprometa a segurança ou confidencialidade dos dados, a licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema, solicitando o bloqueio de seu acesso.

5 - DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

5.1 - A licitante deverá preencher sua proposta no sistema eletrônico, contendo, conforme aplicável:

5.1.1 - Valor global para a execução integral do objeto, conforme definido no Termo de Referência;

5.1.2 - Identificação da solução tecnológica ofertada, incluindo nome comercial do *software* e identificação do desenvolvedor ou fornecedor da tecnologia;

5.1.3 - Informações adicionais relevantes à configuração ou personalização da solução, quando exigidas no Termo de Referência.

5.2 - Todas as especificações, marcas, descrições e características inseridas na proposta vincularão a licitante e serão consideradas parte integrante da futura obrigação contratual.

5.3 - O valor proposto deverá contemplar todos os custos diretos e indiretos necessários à execução integral do objeto, incluindo tributos, encargos previdenciários, trabalhistas, despesas administrativas, suporte técnico, hospedagem em nuvem, integração via API, personalizações, licenciamento, atualizações, fretes, seguros e quaisquer outros encargos incidentes.

5.4 - Os preços registrados, tanto na proposta inicial quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade da licitante, não sendo admitido pleito posterior de alteração sob alegação de erro, omissão ou qualquer outra justificativa.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

5.5 - Caso a licitante adote regime tributário com recolhimento de tributos em percentuais variáveis, o valor ofertado deverá considerar a média efetiva dos recolhimentos dos últimos **12 (doze) meses**, conforme documentação fiscal da própria empresa.

5.6 - Independentemente dos percentuais declarados na proposta, serão efetuadas as retenções tributárias legais previstas na legislação vigente, no momento do pagamento.

5.7 - A apresentação da proposta implica compromisso formal da licitante com a execução integral do objeto, conforme as especificações deste Edital e do Termo de Referência, responsabilizando-se pelo fornecimento completo da solução tecnológica, bem como de todos os serviços e recursos técnicos exigidos, em condições adequadas de funcionamento, atualização e segurança, inclusive quanto à substituição de módulos ou componentes eventualmente rejeitados pela Contratante.

5.7.1 - A proposta terá validade mínima de **60 (sessenta) dias corridos**, contados da data de sua apresentação no sistema eletrônico.

5.8 - O descumprimento, por parte da Contratante, das regras estabelecidas quanto à adequada análise da composição dos preços poderá ensejar responsabilização solidária das agentes públicas envolvidas e da Contratada, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição Federal, nos casos de sobrepreço ou superfaturamento comprovado após regular processo legal.

5.9 - Havendo divergência entre a descrição do objeto publicada na plataforma do pregão eletrônico e aquela constante no **Anexo I - Termo de Referência**, prevalecerá esta última, por representar a manifestação oficial da Contratante quanto às exigências técnicas da contratação.

6 - DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1 - A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio do sistema Compras.gov.br, na data, horário e local indicados no preâmbulo deste Edital.

6.2 - As licitantes poderão retirar ou substituir suas propostas até o momento de início da sessão pública.

6.3 - O sistema eletrônico disponibilizará canal próprio para comunicação entre o pregoeiro e as licitantes.

6.4 - Iniciada a fase competitiva, as licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente pelo sistema, sendo informadas, em tempo real, do seu recebimento e do valor registrado.

6.5 - O lance deverá ser ofertado considerando o valor global da solução ofertada, conforme estabelecido no Termo de Referência.

6.6 - As licitantes poderão apresentar lances sucessivos, observadas as regras estabelecidas neste Edital e o horário previsto para a sessão.

6.7 - Será admitido apenas lance que apresentar valor inferior ao último lance registrado pela própria licitante.

6.8 - O intervalo mínimo entre lances será de **R\$ 1,00 (um real)**, aplicando-se tanto aos lances intermediários quanto ao lance que cobrir a melhor oferta.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

6.9 - A licitante poderá, uma única vez, excluir o último lance ofertado no prazo de até 15 (quinze) segundos após o registro, em caso de inconsistência ou inexecuibilidade.

6.10 - O modo de disputa adotado será o aberto e fechado, nos termos do art. 33, §1º, da Lei nº 14.133/2021.

6.10.1 - A etapa de lances terá duração inicial de **15 (quinze) minutos**. Após esse prazo, o sistema emitirá aviso de fechamento iminente, iniciando-se período aleatório de até **10 (dez) minutos**, findo o qual será encerrada automaticamente a recepção de lances.

6.10.2 - Concluída a etapa aberta, o sistema permitirá que a autora do melhor lance e as demais licitantes com propostas até 10% superiores possam apresentar lance final e fechado, no prazo de **5 (cinco) minutos**.

6.10.3 - A licitante poderá optar por manter seu último lance da etapa aberta ou ofertar novo lance fechado.

6.10.4 - Caso não haja, no mínimo, três propostas na condição do item anterior, o sistema convocará os melhores classificados subsequentes (até o máximo de três) para apresentarem lance final e fechado, também no prazo de **5 (cinco) minutos**.

6.11 - Encerradas as etapas competitivas, o sistema divulgará a ordenação dos lances em ordem crescente de valor.

6.12 - Em caso de lances de mesmo valor, prevalecerá aquele registrado primeiro no sistema.

6.13 - Durante a sessão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do menor valor registrado, sendo vedada a identificação da autora da oferta.

6.14 - Em caso de desconexão do pregoeiro, o sistema poderá permanecer disponível para o envio de lances.

6.15 - Caso a desconexão do pregoeiro persista por mais de **10 (dez) minutos**, a sessão será suspensa e reiniciada após **24 (vinte e quatro) horas**, mediante comunicação oficial no portal.

6.16 - A licitante que não apresentar lances concorrerá com o valor de sua proposta inicial.

6.17 - Após o encerramento da fase de lances, o sistema verificará automaticamente o porte empresarial das licitantes junto à Receita Federal, com base nas regras da Lei Complementar nº 123/2006, para aplicação dos benefícios previstos nos arts. 44 e 45.

6.18 - As propostas de microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP) situadas até 5% acima da melhor proposta serão consideradas empatadas com esta.

6.18.1 - A ME ou EPP melhor classificada poderá apresentar nova oferta, em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de **5 (cinco) minutos**, a contar da convocação automática do sistema.

6.18.2 - Se a ME ou EPP melhor classificada não apresentar nova proposta, as demais empatadas serão convocadas, sucessivamente, conforme a ordem de classificação.

6.18.3 - Em caso de equivalência entre os valores, será realizado sorteio entre as MEs e EPPs empatadas.

6.19 - Apenas serão considerados empates quando não houver lances subsequentes ou quando ocorrerem empates na etapa fechada.

6.19.1 - Persistindo o empate, os critérios de desempate serão os seguintes, nesta ordem:

a) Disputa final (nova proposta em ato contínuo);



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

- b) Avaliação de desempenho contratual anterior;
- c) Políticas de equidade de gênero no ambiente de trabalho;
- d) Existência de programa de integridade implementado.

6.19.2 - Se ainda assim persistir o empate, será assegurada preferência a:

- a) Empresas sediadas no estado da Contratante;
- b) Empresas brasileiras;
- c) Empresas que investem em pesquisa e desenvolvimento no Brasil;
- d) Empresas que pratiquem ações de mitigação ambiental, conforme a Lei nº 12.187/2009.

6.20 - Se a proposta melhor classificada permanecer acima do preço máximo definido ou abaixo do limite mínimo de desconto, o pregoeiro poderá negociar com a licitante, visando à obtenção de condições mais vantajosas.

6.20.1 - A negociação poderá ser estendida às demais classificadas, respeitada a ordem de classificação.

6.20.2 - A negociação será conduzida por meio do sistema, com registro acessível às demais participantes.

6.20.3 - O resultado da negociação será registrado e juntado aos autos.

6.20.4 - Após a negociação, a licitante mais bem classificada deverá, em até **2 (duas) horas**, enviar nova proposta adequada ao valor negociado, conforme modelo do **Anexo II – Proposta Comercial**.

6.20.5 - A critério do pregoeiro, o prazo poderá ser prorrogado, desde que solicitado e justificado no chat do sistema antes do término do prazo original.

6.21 - Encerradas as negociações, será iniciada a fase de aceitação da proposta, com posterior julgamento pela Contratante.

7 - DA FASE DE JULGAMENTO

7.1 - Encerrada a etapa de lances e, se for o caso, a negociação, o pregoeiro procederá à verificação das condições de participação e à análise da proposta da licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar, nos termos do art. 14 da Lei nº 14.133/2021.

7.2 - A verificação incluirá a consulta à regularidade da licitante, especialmente quanto à existência de sanções impeditivas de contratar com a Administração Pública, por meio dos seguintes cadastros:

7.2.1 - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF;

7.2.2 - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS;

7.2.3 - Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, ambos disponíveis no portal da Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/>).

7.3 - A consulta será realizada em nome da empresa e, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429/1992, com redação dada pela Lei nº 14.230/2021, também em nome de sua sócia majoritária, visando à detecção de eventual impedimento de participação.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

7.4 - Ocorrendo indícios de tentativa de burla à sanção aplicada a terceiros, o pregoeiro poderá averiguar vínculos societários, linhas de fornecimento similares ou outras evidências que indiquem fraude à licitação, com base no art. 29, §1º, da IN SEGES nº 3/2018.

7.4.1 - A empresa será previamente notificada para manifestação antes de eventual inabilitação.

7.4.2 - Confirmada a tentativa de burla ou o vínculo com empresa sancionada, a licitante será inabilitada por ausência de condição de participação.

7.5 - Caso a proposta tenha sido beneficiada pelo regime jurídico diferenciado aplicável às microempresas ou empresas de pequeno porte, o pregoeiro verificará o enquadramento regular da licitante.

7.6 - Confirmada a habilitação, o pregoeiro procederá ao julgamento da proposta quanto:

7.6.1 - À compatibilidade com as especificações técnicas constantes do Termo de Referência;

7.6.2 - À compatibilidade do preço com o valor máximo admitido para a contratação, conforme diretrizes dos arts. 29 a 35 da IN SEGES nº 73/2022.

7.7 - A proposta será desclassificada quando:

7.7.1 - Contiver vícios insanáveis;

7.7.2 - Não atender às especificações técnicas do objeto;

7.7.3 - Apresentar preço inexequível ou superior ao valor estimado;

7.7.4 - Não comprovar a viabilidade de execução, quando solicitado;

7.7.5 - Estiver em desconformidade com as exigências editalícias, desde que o vício não seja sanável.

7.8 - Será considerado indício de inexequibilidade o valor ofertado inferior a 50% (cinquenta por cento) do valor estimado, conforme art. 34 da IN SEGES nº 73/2022.

7.8.1 - A inexequibilidade somente será declarada após diligência em que o pregoeiro comprove:

a) Que os custos da empresa superam o valor ofertado; ou

b) Que inexistem justificativas técnicas, econômicas ou estratégicas para sustentar a proposta.

7.9 - Em caso de dúvida sobre a exequibilidade ou necessidade de esclarecimentos, o pregoeiro poderá solicitar a apresentação de demonstrações que comprovem a viabilidade do preço.

7.10 - Erros formais ou materiais na planilha de custos não ensejam desclassificação, desde que não impliquem majoração do valor global nem afrontem exigências deste Edital.

7.10.1 - A planilha poderá ser corrigida, no prazo definido pelo pregoeiro, desde que mantido o valor global da proposta e comprovada a cobertura integral dos custos.

7.10.2 - Considera-se erro passível de correção, entre outros, a indicação incorreta de regime tributário, como declarar Simples Nacional sem o devido enquadramento legal.

7.11 - Para análise técnica da proposta quanto à aderência às especificações do objeto, o pregoeiro poderá solicitar manifestação da área técnica requisitante da Contratante.

7.12 - Nos termos do item 6.14 do Anexo I - Termo de Referência, a licitante melhor classificada será convocada para apresentar Prova de Conceito (PoC) no prazo de 7 (sete) dias úteis, prorrogável por igual período, conforme critérios técnicos e metodológicos definidos no referido Anexo.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

8 - DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1 - A habilitação da licitante provisoriamente mais bem classificada será verificada por meio do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos Níveis I a VI, e da documentação complementar exigida neste Edital e seus Anexos, nos termos do art. 62, §1º, da Lei nº 14.133/2021.

8.1.1 - Caso a validade dos documentos constantes nos Níveis III, IV e VI do SICAF esteja expirada, a licitante deverá apresentar documentação atualizada, observadas as disposições do art. 43, §1º, da Lei Complementar nº 123/2006, quando aplicável.

8.2 - A documentação relativa à habilitação jurídica compreenderá, conforme a natureza jurídica da licitante:

8.2.1 - Empresária individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis (Junta Comercial);

8.2.2 - Microempreendedora Individual (MEI): Certificado da Condição de Microempreendedora Individual – CCMEI;

8.2.3 - Sociedade empresária, SLU ou EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social com prova de suas administradoras, registrado na Junta Comercial;

8.2.4 - Sociedade estrangeira: autorização de funcionamento no Brasil publicada no DOU e arquivada na Junta Comercial;

8.2.5 - Sociedade simples: ato constitutivo registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas;

8.2.6 - Filial, sucursal ou agência: ato constitutivo registrado e averbado na Junta Comercial ou RCPJ da matriz.

8.3 - Os documentos deverão vir acompanhados das alterações contratuais ou consolidação correspondente.

8.4 - Será exigida compatibilidade entre o objeto social da empresa e o objeto desta licitação.

8.5 - A documentação referente à **regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária** deverá incluir:

8.5.1 - Inscrição no CNPJ;

8.5.2 - Certidão conjunta negativa ou positiva com efeitos de negativa da Receita Federal e PGFN;

8.5.3 - Certidão de regularidade do FGTS (CRF);

8.5.4 - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

8.5.5 - Inscrição nos cadastros estadual e municipal de contribuintes, quando exigível em razão da natureza do objeto;

8.5.6 - Comprovação de isenção, quando aplicável, mediante declaração da Fazenda competente.

8.6 - Microempreendedores Individuais estarão dispensados da apresentação da inscrição estadual e municipal, conforme legislação específica.

8.7 - A documentação relativa à **qualificação técnico-operacional** deverá demonstrar a experiência da licitante em serviços compatíveis com o objeto, mediante atestado(s) de capacidade técnica. As exigências formuladas observarão os critérios de necessidade e proporcionalidade previstos no §1º do art. 67 da Lei nº 14.133/2021.

8.7.1 - O Atestado de Capacidade Técnica deve comprovar, no mínimo, a prestação de serviços semelhantes, equivalentes a **50% (cinquenta por cento)** do objeto, assim entendida como a execução de **135.000 (cento e trinta e cinco mil) conversas**, por intermédio de **15 (quinze) licenças** de operadores do WhatsApp.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

8.7.2 - Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou filial da licitante, independentemente da unidade executora dos serviços anteriormente prestados.

8.7.3 - 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.

8.7.4 - Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

8.8 - A documentação referente à **qualificação econômico-financeira** exigida incluirá:

8.8.1 - Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, emitida pelo distribuidor da sede da licitante;

8.8.2 - Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do **último exercício social**, exigindo-se índices de liquidez corrente, geral e solvência superiores a 1 (um), ressalvadas as empresas com menos de **2 (dois) anos** de constituição, que poderão apresentar balanço de abertura;

8.8.3 - Caso algum dos índices seja inferior a 1, a licitante deverá apresentar patrimônio líquido mínimo equivalente a 10% do valor estimado da contratação;

8.8.4 - Declaração dos índices, assinada por contador legalmente habilitado.

8.9 - Os documentos poderão ser apresentados em original, cópia simples, cópia autenticada ou extraídos de publicação oficial.

8.10 - Admite-se a substituição dos documentos de habilitação por registro cadastral atualizado realizado nos termos do art. 63, §§ 2º e 3º, da Lei nº 14.133/2021, inclusive para documentos de qualificação técnica, admitida a exigência de complementação por documentos específicos quando o objeto assim o exigir.

8.11 - Será exigida declaração de atendimento aos requisitos de habilitação, nos termos do art. 63, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

8.12 - A licitante deverá apresentar declaração de cumprimento da reserva legal de cargos para pessoas com deficiência e reabilitadas da Previdência Social, quando possuir cem ou mais empregados, conforme art. 93 da Lei nº 8.213/1991.

8.13 - A proposta deverá conter declaração expressa de que contempla todos os encargos legais incidentes sobre a execução contratual, especialmente os trabalhistas, previdenciários, tributários, comerciais e aqueles decorrentes da legislação de proteção de dados pessoais, nos termos do art. 92, XVIII, da Lei nº 14.133/2021.

8.14 - A exigência de documento original apenas ocorrerá se houver dúvida quanto à integridade digital do documento apresentado ou se houver previsão legal expressa.

8.15 - É responsabilidade da licitante manter seus dados cadastrais atualizados no SICAF. O descumprimento poderá ensejar sua inabilitação.

8.16 - O pregoeiro poderá utilizar bases oficiais de dados públicas para verificar as condições de habilitação.

8.17 - Caso algum documento não conste no SICAF, a licitante deverá enviá-lo por meio eletrônico no prazo mínimo de **2 (duas) horas**, contado da solicitação, prorrogável uma única vez, a critério do pregoeiro.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

8.18 - A verificação da habilitação será feita apenas em relação à licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar.

8.19 - A apresentação de documentos complementares será admitida apenas para:

8.19.1 - Sanar falhas formais, com eficácia retroativa à data da entrega da proposta;

8.19.2 - Atualizar documentos cuja validade tenha expirado após o prazo de recebimento das propostas.

8.20 - O pregoeiro poderá promover diligência para esclarecimento ou complementação da instrução, nos termos do art. 64 da Lei nº 14.133/2021, vedada a inclusão posterior de documentos essenciais originalmente ausentes.

8.21 - Em caso de inabilitação, o pregoeiro convocará a licitante subsequente, observada a ordem de classificação.

8.22 - Os documentos das licitantes não habilitadas permanecerão em sigilo. Apenas os documentos da licitante habilitada com proposta aceita serão divulgados ao público, conforme art. 63, §2º, da Lei nº 14.133/2021.

8.23 - Às microempresas e empresas de pequeno porte será concedido prazo para regularização da documentação fiscal e trabalhista apenas no momento da contratação, conforme art. 4º do Decreto nº 8.538/2015 e art. 42 da Lei Complementar nº 123/2006.

9 - DOS RECURSOS

9.1 - A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, ou à anulação ou revogação da licitação observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.2 - O prazo para interposição de recurso será de **3 (três) dias úteis**, contados da intimação do ato ou da lavratura da ata correspondente.

9.3 - Quando o recurso tiver por objeto o julgamento das propostas ou o ato de habilitação/inabilitação da licitante, deverão ser observadas as seguintes condições:

9.3.1 - A intenção de recorrer deverá ser manifestada de forma imediata e motivada, no prazo máximo de **10 (dez) minutos**, a contar da abertura da fase recursal no sistema eletrônico, sob pena de preclusão;

9.3.2 - O prazo para apresentação das razões recursais terá início:

a) A partir da intimação da ata de habilitação ou inabilitação, nos casos em que a habilitação ocorrer antes do julgamento das propostas;

b) A partir da intimação da ata de julgamento das propostas, nos casos de inversão de fases, conforme §1º do art. 17 da Lei nº 14.133/2021.

9.4 - Os recursos deverão ser formalizados e enviados exclusivamente por meio do sistema eletrônico utilizado, em campo próprio, observado o prazo legal.

9.5 - O recurso será dirigido à autoridade responsável pela decisão recorrida, que poderá, no prazo de **3 (três) dias úteis**, reconsiderar sua decisão. Caso não o faça, deverá encaminhá-lo à autoridade superior, que proferirá decisão final no prazo de **10 (dez) dias úteis**.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

9.6 - Recursos interpostos fora dos prazos legais não serão conhecidos.

9.7 - O prazo para apresentação de contrarrazões pelas demais licitantes será de **3 (três) dias úteis**, contados da data de intimação ou da divulgação da interposição do recurso, sendo assegurado o acesso aos autos e documentos necessários.

9.8 - O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo em relação ao ato ou decisão recorrida, até a deliberação final da autoridade competente.

9.9 - O acolhimento do recurso implicará a invalidação apenas dos atos que não puderem ser aproveitados, nos termos do art. 165, §6º, da Lei nº 14.133/2021.

10 - DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

10.1 - Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os prazos recursais, o processo será encaminhado à autoridade competente para:

10.1.1 - Proceder à adjudicação do objeto ao licitante vencedor, observando o resultado final do certame;

10.1.2 - Realizar a homologação da licitação, com a verificação da regularidade de todo o procedimento, nos termos do art. 71 da Lei nº 14.133/2021.

11 - DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE

11.1 - Após a homologação da licitação, caso seja realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente, como Nota de Empenho, Carta Contrato ou Autorização de Fornecimento, conforme previsto no art. 89 da Lei nº 14.133, de 2021.

11.2 - A adjudicatária terá o prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar o instrumento equivalente, conforme o caso. A ausência de manifestação no prazo implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

11.2.1 - Será permitida a assinatura digital do contrato por meio eletrônico, desde que realizada com certificação digital no padrão ICP-Brasil, respeitado o prazo acima.

11.2.2 - A Contratante poderá encaminhar o contrato à adjudicatária por meio eletrônico ou postal com Aviso de Recebimento (AR), sendo obrigatório o retorno do documento devidamente assinado no mesmo prazo de **5 (cinco) dias úteis** após o recebimento.

11.2.3 - O prazo para assinatura poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante solicitação justificada da adjudicatária e aceitação expressa da Contratante.

11.3 - O aceite da Nota de Empenho ou de outro instrumento equivalente implicará o reconhecimento de que:

11.3.1 - O documento substitui o contrato formal, nos termos do art. 89, §1º, da Lei nº 14.133/2021;

11.3.2 - A Contratada está vinculada à sua proposta e a todas as cláusulas e condições estabelecidas no Edital e seus Anexos;

11.3.3 - As hipóteses de rescisão contratual serão aquelas previstas no art. 137 da Lei nº 14.133/2021.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

11.4 - O prazo de vigência do contrato será de 5 (cinco) anos, contados em dias corridos a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de **10 (dez) anos**, conforme os arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que mantida a vantagem para a Administração.

11.4.1 - A prestação dos serviços objeto desta contratação possui natureza **continuada**.

11.5 - Antes da formalização da contratação, a Contratante realizará:

11.5.1 - Consulta ao SICAF para verificação de eventuais sanções impeditivas, como suspensão ou impedimento de contratar;

11.5.2 - Consulta ao CADIN, conforme Instrução Normativa SEGES/ME nº 3/2018 e art. 6º, III, da Lei nº 10.522/2002.

11.6 - Caso a adjudicatária ainda não esteja devidamente cadastrada no SICAF, e a contratação exija assinatura formal, esta deverá providenciar seu cadastramento completo, sem ônus, previamente à assinatura do contrato.

11.7 - Constatada qualquer irregularidade no cadastro, a regularização deverá ocorrer no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, sob pena de aplicação das sanções previstas neste Edital.

11.8 - No momento da assinatura do contrato, será exigida a reapresentação atualizada da documentação de habilitação, cujas condições deverão ser mantidas durante toda a vigência contratual.

11.9 - Caso a adjudicatária não comprove as condições de habilitação ou se recuse a formalizar a contratação, a Contratante poderá convocar a licitante classificada em posição subsequente, observada a ordem de classificação, desde que esta atenda aos requisitos de habilitação, apresente proposta válida e aceite negociar as condições contratuais, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis à adjudicatária original.

12 - DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

12.1 - Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, a licitante que, com dolo ou culpa:

12.1.1 - Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não apresentar nenhum documento solicitado pela pregoeira durante a sessão.

12.1.2 - Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta, especialmente quando:

- a) Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
- b) Recusar-se a encaminhar o detalhamento da proposta, quando exigido;
- c) Solicitar a própria desclassificação após o encerramento da etapa competitiva;
- d) Deixar de apresentar amostra, quando aplicável;
- e) Apresentar proposta ou amostra em desconformidade com as exigências editalícias.

12.1.3 - Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocada dentro do prazo de validade da proposta.

12.1.4 - Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato, ata de registro de preços, ou a aceitar/retirar o instrumento equivalente no prazo fixado pela Contratante.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

12.1.5 - Apresentar declaração ou documentação falsa exigida no certame ou prestar informação inverídica durante a licitação.

12.1.6 - Fraudar a licitação.

12.1.7 - Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, especialmente quando:

- a) Agir em conluio ou em desacordo com a legislação aplicável;
- b) Induzir deliberadamente a erro no julgamento das propostas;
- c) Apresentar amostra falsificada ou deteriorada, quando aplicável.

12.1.8 - Praticar atos ilícitos com o objetivo de frustrar os fins da licitação.

12.1.9 - Praticar ato lesivo à Administração Pública, nos termos do art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

12.2 - A Contratante poderá aplicar, garantida a prévia defesa, as seguintes sanções às licitantes e/ou à Contratada que cometerem infrações administrativas:

12.2.1 - Advertência;

12.2.2 - Multa, entre 0,5% (meio por cento) e 30% (trinta por cento) sobre o valor estimado da contratação;

12.2.3 - Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública direta e indireta do ente federativo responsável pela licitação, pelo prazo de até 3 (três) anos;

12.2.4 - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos da punição ou até reabilitação.

12.3 - As sanções acima poderão ser aplicadas de forma isolada ou cumulativa, conforme a gravidade da infração, sendo garantido o contraditório e a ampla defesa. No caso de multa, o prazo para manifestação será de **15 (quinze) dias úteis**, contados da intimação.

12.4 - A sanção de impedimento será aplicada nas hipóteses de não entrega de documentos, não manutenção da proposta ou recusa em contratar, exceto quando a infração justificar sanção mais grave.

12.5 - A declaração de inidoneidade será aplicável nos casos de falsidade documental, fraude, comportamento inidôneo, atos ilícitos para frustrar a licitação ou outras infrações graves, conforme o §5º do art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

12.6 - A recusa injustificada em assinar o contrato, a ata de registro de preços ou em aceitar o instrumento equivalente, dentro do prazo fixado, será considerada descumprimento total da obrigação assumida, ensejando a perda da garantia da proposta e a aplicação das sanções previstas, conforme art. 45, §4º, da IN SEGES/ME nº 73/2022.

12.7 - A apuração de infrações que ensejem sanções de impedimento ou de declaração de inidoneidade será feita por meio de processo de responsabilização, conduzido por comissão designada, garantindo-se contraditório e ampla defesa, com prazo de **15 (quinze) dias úteis** para defesa escrita, a contar da intimação.

12.8 - Da aplicação das penalidades de advertência, multa e impedimento caberá recurso no prazo de **15 (quinze) dias úteis**, contado da intimação. O recurso será dirigido à autoridade que proferiu a decisão, que poderá reconsiderá-la em até **5 (cinco) dias úteis** ou remetê-la à autoridade superior, que decidirá em até **20 (vinte) dias úteis**.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

12.9 - Da sanção de declaração de inidoneidade caberá pedido de reconsideração, no mesmo prazo de **15 (quinze) dias úteis**, e a decisão será proferida em até **20 (vinte) dias úteis**.

12.10 - O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo até a decisão final da autoridade competente.

12.11 - A aplicação das sanções previstas neste Edital não exclui, em nenhuma hipótese, a obrigação da Contratada de reparar integralmente os danos causados à Administração Pública.

13 - DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

13.1 - Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por suposta irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até **3 (três) dias úteis** antes da data de abertura do certame.

13.2 - A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada no sítio eletrônico oficial da Contratante (www.creago.org.br), no prazo de até **3 (três) dias úteis**, limitado ao último dia útil anterior à data de abertura do certame.

13.3 - A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser apresentados por meio eletrônico, pelo e-mail: licitacoes@creago.org.br.

13.4 - A apresentação de impugnações ou pedidos de esclarecimentos não suspende os prazos do certame.

13.4.1 - A concessão de efeito suspensivo à impugnação será medida excepcional, devidamente motivada pela pregoeira ou pela autoridade competente, nos autos do processo licitatório.

13.4.2 - Acolhida a impugnação, será fixada e publicada nova data para a realização do certame, com a devida republicação do Edital, se necessário.

14 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1 - Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico utilizado para o certame.

14.2 - Na hipótese de não haver expediente ou de ocorrer qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, salvo comunicação em contrário pela pregoeira.

14.3 - A pregoeira poderá suspender a sessão pública do certame, devendo justificar a suspensão no chat do sistema e informar, de imediato, a data e o horário previstos para a reabertura da sessão.

14.4 - Todas as referências de tempo constantes neste Edital e durante a sessão pública observarão o horário oficial de Brasília – DF.

14.5 - Fica assegurado à Contratante o direito de revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade, ou de anulá-la de ofício ou por provocação de terceiros, nos casos em que for constatada ilegalidade insanável.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

14.6 - A homologação do resultado deste certame não implicará direito à contratação, cabendo à Contratante decidir sobre sua efetivação, nos termos da legislação vigente.

14.7 - O contrato poderá ser rescindido unilateralmente pela Contratante, conforme o art. 137, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, por conveniência administrativa ou interesse público devidamente justificado, inclusive nos casos de perda de vantagem para a Administração ou indisponibilidade de créditos orçamentários.

14.8 - Nessas hipóteses, não será devida indenização à Contratada, salvo quanto aos atos regularmente praticados que não tenham caráter meramente preparatório, bem como às parcelas efetivamente executadas do contrato.

14.9 - As normas que regem a presente licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da competitividade entre os interessados, desde que não comprometam o interesse público, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

14.10 - As licitantes assumem todos os custos relativos à preparação e apresentação de suas propostas, não cabendo à Contratante, em nenhuma hipótese, qualquer responsabilidade por esses custos, independentemente do resultado do processo licitatório.

14.11 - Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e em seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Os prazos somente se iniciam e vencem em dias úteis com expediente na Contratante.

14.12 - O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará na desclassificação da licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

14.13 - Em caso de divergência entre as disposições deste Edital e de seus Anexos ou demais peças do processo licitatório, prevalecerão as disposições constantes deste Edital.

14.14 - O Edital e seus Anexos estarão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no endereço eletrônico www.creago.org.br.

14.14.1 - Anexo I – Termo de Referência

14.14.2 - Anexo II – Modelo de Proposta Comercial

14.14.3 - Anexo III – Minuta de Termo de Contrato

Goiânia, 7 de ago de 2025.

Antonio Carlos Costa de Holanda
Área de Edital e Termo de Referência
Departamento de Licitação





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1 - DA MODALIDADE

1.1 - Pregão Eletrônico com critério de julgamento pelo menor preço.

2 - DO OBJETO

2.1 - Trata-se da contratação de empresa especializada para o fornecimento, implantação, configuração, personalização, suporte e manutenção de solução de Assistente Virtual Inteligente (*Chatbot*), com operação por meio da plataforma *WhatsApp Business API*.

2.2 - Na execução do objeto, especificamente no que se refere aos acessos, usuários e tecnologia, a solução deve atender aos seguintes requisitos mínimos:

2.2.1 - Utilizar API (Interface de Programação de Aplicativos) oficial homologada pela Meta, empresa detentora do WhatsApp. Nesse sentido, a proponente deverá comprovar que é ou que utilizará para troca de mensagens uma provedora oficial de soluções de negócios do WhatsApp Business API (BSP “Business Solution Provider” parceiro oficial do Whatsapp).

a) Sendo a proponente uma BSP deverá apresentar a comprovação de que está no diretório oficial de parceiros da Meta;

b) Sendo a proponente vinculada a uma BSP deverá apresentar, além da comprovação do item anterior referente à respectiva BSP, documentos comprobatórios de sua autorização para uso e comercialização da aplicação, bem como, de atendimento às normas estabelecidas pela Meta.

2.2.2 - Disponibilização da plataforma em ambiente “nuvem” (modelo *SaaS – software as a Service*), com acesso via navegador web seguro (HTTPS), certificado digital SSL e interface criptografada via webservices no formato REST;

2.2.3 - Fornecimento de licenças de uso, com ativação de, no mínimo, 5 (cinco) números de telefone de propriedade do Crea-GO, devidamente homologados junto à Meta (*WhatsApp Inc.*), conforme diretrizes de parceiros oficiais (“*Business Solution Provider*” – BSP);

2.2.4 - Implantação técnica da solução, com integração plena aos sistemas internos do Crea-GO, por meio de APIs, permitindo automação de serviços, scripts personalizados e atendimento digital com transbordo para atendimento humano;

2.2.5 - Treinamento e capacitação de usuários e equipe técnica da Contratante para operação, gerenciamento e customização do sistema;

2.2.6 - Suporte técnico contínuo, em regime **24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana**, com classificação por níveis de severidade e prazos máximos de atendimento e solução conforme definidos neste Termo de Referência;

2.2.7 - Entrega de funcionalidades que garantam usabilidade, inteligência artificial com identificação de intenções, análise de interações, uso de *emojis*, envio de arquivos, interface multiatendente, geração de relatórios gerenciais e exportação de dados integrados com o sistema de *Business Intelligence (BI)* do Crea-



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

GO;

2.2.8 - Manutenção corretiva, evolutiva e preventiva da solução durante toda a vigência contratual, incluindo atualizações, melhorias e ajustes de configuração;

2.2.9 - Garantia de que a solução respeitará os preceitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018), com controle de acesso, rastreabilidade, envio seguro de documentos, e possibilidade de solicitação de cópia de diálogo pelo usuário final;

2.2.10 - Direito exclusivo da Contratante sobre os números homologados, interface de atendimento e dados processados no âmbito da solução, inclusive após encerrado o contrato, sem ônus adicional.

2.3 - As quantidades dimensionadas para esta contratação são:

Grupo único					
Item	Especificação	Und. de medida	Quant.	Valor unitário estimado (R\$)	Valor total estimado (R\$)
1	Implantação	Serviço	1	26.250,00	26.250,00
2	Licenças de 30 (trinta) operadores	Serviço Mensal	12	2.925,00	35.100,00
3	Ativação de 5 (cinco) números	Serviço Mensal	12	625,00	7.500,00
4	Conversas – Receptivo/Serviço	Serviço Anual	180.000	0,05	9.000,00
5	Conversas – Ativo/Utilidade	Serviço Anual	36.000	0,20	7.200,00
6	Conversas – Ativo/Marketing	Serviço Anual	60.000	0,65	39.000,00
Valor global estimado da contratação:					124.050,00

2.4 - O valor estimado para a contratação é de **R\$ 124.050,00 (cento e vinte e quatro mil e cinquenta reais)**.

2.5 - O prazo de vigência do contrato será de **5 (cinco) anos**, contados em dias corridos a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de **10 (dez) anos**, conforme os arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que mantida a vantagem para a Administração.

2.6 - A prestação dos serviços objeto desta contratação possui natureza **continuada**, conforme disposto na Portaria Crea-GO nº 728/2023.

2.6.1 - A continuidade da solução é essencial à eficiência e eficácia do atendimento automatizado ao público externo, sendo a vigência plurianual fundamental para permitir planejamento técnico e operacional, a implementação de melhorias contínuas, a manutenção de suporte especializado e a evolução adaptativa da plataforma às necessidades do Crea-GO.

3 - DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.1 - A implantação da solução deverá ocorrer de forma faseada, conforme cronograma abaixo, com contagem dos prazos a partir da assinatura do contrato, exceto quando houver menção expressa à contagem a partir de Ordem de Serviço:

Etapa	Especificação	Prazo de entrega
-------	---------------	------------------



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

1ª	Disponibilização do sistema, das licenças de uso e ativação dos n.ºs	10 (dez) dias após assinatura do contrato
2ª	Implantação, integrações e treinamentos	30 (trinta) dias após assinatura do contrato
3ª	Consumo mensal de conversas	Início após ativação do sistema e prosseguimento conforme demanda durante a vigência contratual

3.2 - A plataforma deverá operar no modelo *SaaS* (Software as a Service), hospedada em nuvem, com:

- 3.2.1 -** Acesso web via HTTPS com certificado SSL válido;
- 3.2.2 -** Interface criptografada com comunicação via webservices REST;
- 3.2.3 -** Operação 24x7 com 99,7% de disponibilidade mínima;
- 3.2.4 -** Interface com suporte à língua portuguesa, inclusive mensagens e menus.

3.3 - A solução deverá permitir utilização simultânea de 5 (cinco) números telefônicos próprios da Contratante e possibilitar:

- 3.3.1 -** Alteração de números ativados sem prejuízo operacional;
- 3.3.2 -** Gerenciamento de bloqueios e contingência de disponibilidade.
- 3.3.3 -** O sistema deverá ser compatível com múltiplos navegadores (Chrome, Firefox) e operar com atendimento automatizado e humano, com capacidade para:
 - a)** Mensagens automáticas, *emojis*, envio de arquivos e links;
 - b)** Criação de menus, navegação com “goto”, e múltiplos bots por número;
 - c)** **Personalização** de *scripts* de atendimento com até 10 (dez) níveis de profundidade e 500 (quinhentos) itens por *bot*, mediante interface gráfica do tipo “*drag and drop*” (arrasta e solta), **sem exigência de conhecimento técnico em programação**.
- 3.3.4 -** A solução deverá permitir integração completa com os sistemas do Crea-GO via API, incluindo:
 - a)** Identificação automática de clientes por CPF ou número de registro;
 - b)** Início de conversas automatizadas por eventos de sistema (ex: vencimento de boleto);
 - c)** Campos personalizados no cadastro de atendimento;
 - d)** Validação de dados em tempo real durante atendimento.
- 3.3.5 -** A interface deverá oferecer painel de gestão e controle de usuários, com:
 - a)** Transbordo de atendimento entre atendentes e grupos;
 - b)** Controle de fila, tempo de espera, encerramento manual ou automático;
 - c)** Supervisão em tempo real e geração de estatísticas e relatórios.

3.4 - A contratada deverá comprovar o uso da API oficial do *WhatsApp*, devidamente homologada pela Meta, por meio de empresa classificada como *BSP* (Business Solution Provider), com atuação regularizada conforme as diretrizes técnicas e comerciais da plataforma.

3.4.1 - Serão aceitas propostas de empresas:

- a)** Que sejam reconhecidas como *BSPs* oficiais da Meta, mediante apresentação de ao menos um dos seguintes documentos:





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

- a.1) Documento oficial emitido pela Meta confirmando o status de *BSP* da proponente;
- a.2) Captura de tela extraída do diretório oficial de parceiros da Meta (*Partner Directory*), identificando a empresa como *BSP* autorizada para a plataforma *WhatsApp*;
- a.3) Declaração ou contrato celebrado diretamente com a Meta atestando a condição de *BSP*.
- b) Que atuem vinculadas a *BSPs* oficiais da Meta, desde que apresentem, cumulativamente:
 - b.1) Autorização formal emitida por *BSP* reconhecida pela Meta, permitindo o uso comercial da API oficial do *WhatsApp* em nome da licitante;
 - b.2) Documentação que comprove a conformidade da operação com as políticas, requisitos técnicos e diretrizes de segurança da Meta para uso da plataforma *WhatsApp Business API*, tais como manuais técnicos, prints do painel oficial ou comunicação institucional.

3.5 - A Administração poderá realizar diligências, a critério, para verificar a autenticidade das informações prestadas, inclusive por meio de consulta à Meta ou aos registros públicos de parceiros autorizados.

3.6 - O direito de uso dos números telefônicos homologados será exclusivo da Contratante, inclusive após o encerramento do Contrato.

4 - DA FUNDAMENTAÇÃO E NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

4.1 - A presente contratação está fundamentada na necessidade institucional de modernização, eficiência e ampliação dos canais de atendimento do Crea-GO, alinhando-se às diretrizes estratégicas de transformação digital do serviço público. O avanço tecnológico exige adoção de ferramentas de tecnologia da informação e comunicação (TIC) como suporte à tomada de decisões, otimização do fluxo de informações, e aperfeiçoamento da interlocução com os usuários.

4.2 - Diante da crescente demanda por atendimentos repetitivos e da expectativa por respostas céleres e acessíveis, torna-se imprescindível a adoção de solução de atendimento automatizado via *Chatbots* com inteligência artificial, integrados aos sistemas institucionais do Crea-GO, com foco na eficiência operacional, na padronização do atendimento e na experiência do cidadão.

4.3 - A utilização do aplicativo *WhatsApp* como canal oficial de comunicação institucional justifica-se pela interface amigável, ampla penetração social e acessibilidade, o que permite aproximar a Administração Pública da sociedade. A adoção desse canal reflete uma postura proativa e alinhada às transformações tecnológicas e às preferências do público, promovendo comunicação direta, transparente e eficaz com os usuários dos serviços do Crea-GO.

4.4 - Nesse contexto, é tecnicamente necessária e juridicamente obrigatória a contratação de solução integrada de comunicação digital, com funcionalidades de automação, personalização de fluxos e integração sistêmica, conforme previsto nos princípios da economicidade, eficiência, inovação e interesse público, consagrados no art. 5º da Lei nº 14.133/2021.

4.5 - As quantidades estimadas e os valores de referência utilizados na pesquisa de preços para esta contratação foram calculados com base em critérios técnicos, dados históricos e projeções operacionais, conforme detalhamento a seguir:

4.5.1 - **Implantação:** Compreende custos iniciais de instalação, parametrização do sistema, integração via



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

API com a base de dados institucional, suporte técnico, treinamento remoto para operadores e supervisores, e capacitação para construção dos fluxos automatizados. Ressalta-se que a mão de obra para construção dos bots e fluxos de atendimento será de responsabilidade do Crea-GO, não estando incluída nesta contratação.

4.5.2 - Licenças de Operadores: Refere-se ao licenciamento mensal para 30 (trinta) usuários simultâneos, entre atendentes e supervisores, com base na estrutura atual do atendimento digital e da Ouvidoria. A estimativa considera a demanda por atendimento iniciado pelo Crea-GO, bem como a necessidade de transferências internas de atendimento via sistema.

4.5.3 - Ativação de Números: Abrange custo de ativação de 5 (cinco) números distintos no *WhatsApp Business Platform*, vinculados a diferentes frentes institucionais: atendimento geral, Ouvidoria, cobrança, fiscalização e comunicação institucional (marketing). A divisão por finalidade visa garantir rastreabilidade, controle e especialização do atendimento por área.

4.5.4 - Custo por Conversa: A precificação do serviço baseia-se na política pública de tarifação da Meta (*WhatsApp Business Platform*), que estabelece quatro categorias distintas de conversas comerciais: Conversas de serviço, de utilidade, de autenticação e de *marketing*.

4.5.5 - Para esta contratação, foram consideradas as categorias:

- a) Conversas de Serviço:** Iniciadas pelo usuário, visam solução de dúvidas ou demandas. Estimativa: 15.000 (quinze mil) conversas/mês.
- b) Conversas de Utilidade:** Relacionadas a transações administrativas (cobranças, notificações de fiscalização). Estimativa: 3.000 (três mil) conversas/mês.
- c) Conversas de Marketing:** Iniciadas pelo Crea-GO, com finalidade informativa e institucional, respeitando o consentimento prévio do usuário. Volume estimado: 60.000 (sessenta mil) conversas/ano, exclusivamente para campanhas específicas e pontuais.

4.6 - A solução deverá permitir que a construção e manutenção dos fluxos de atendimento (*bots*) sejam realizadas diretamente pelos servidores do Crea-GO, sem necessidade de conhecimento técnico em programação, por meio de interface gráfica amigável, com estrutura do tipo “*drag and drop*”.

5 - DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

5.1 - A solução a ser adotada pelo Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Goiás – Crea-GO consiste na contratação de serviço de licenciamento de *software* de assistente virtual inteligente para automatização de atendimento via API do *WhatsApp*, no formato *SaaS* (*software as a Service*).

5.2 - O objeto contratado contemplará a implantação da solução, a disponibilização de licenças de uso, integrações com os sistemas internos do Crea-GO, treinamentos técnicos, suporte técnico contínuo em regime 24x7, e a realização de manutenções corretivas, evolutivas e legais, conforme os requisitos funcionais e quantitativos definidos nas cláusulas técnicas deste Termo de Referência.

5.3 - A solução deverá operar em ambiente de nuvem, com acesso seguro por protocolo HTTPS e certificado SSL válido, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), assegurando integridade, sigilo e rastreabilidade de todas as interações realizadas via sistema.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

5.4 - A solução contratada deverá permitir a personalização do atendimento por meio de assistente virtual inteligente (*Chatbot*), com interface intuitiva, possibilidade de automação de fluxos, transbordo para atendimento humano e controle gerencial completo, incluindo emissão de relatórios estatísticos, monitoramento em tempo real, painel de controle de atendimentos e indicadores operacionais, devendo a construção dos fluxos de atendimento ocorrer por meio de interface gráfica amigável (*drag and drop*), **sem necessidade de conhecimento técnico em programação**.

5.5 - A adoção dessa tecnologia visa ampliar o acesso do cidadão aos serviços do Crea-GO, reduzir custos operacionais, otimizar os canais de atendimento e aprimorar a prestação de serviços, em conformidade com as diretrizes de transformação digital, inovação e eficiência administrativas da Lei nº 14.133/2021.

5.6 - A solução será implementada mediante licitação na forma eletrônica, da modalidade **pregão**, com critério de julgamento por **menor preço por grupo**.

6 - DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1 - A presente contratação observa a diretriz legal expressa no art. 11, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021, que estabelece como um dos objetivos da licitação a promoção do desenvolvimento nacional sustentável, e será regida também pelos princípios constantes do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

6.2 - Em conformidade com esses parâmetros e com a natureza eminentemente digital e tecnológica do objeto, a Contratada deverá adotar práticas efetivas de sustentabilidade ambiental, arcando com a responsabilidade integral e os custos decorrentes da observância das seguintes diretrizes:

6.2.1 - Priorizar uso de soluções computacionais com alta eficiência energética e baixa emissão de carbono, reduzindo o impacto ambiental da operação;

6.2.2 - Projetar e manter *software* com consumo otimizado de recursos computacionais, evitando sobrecarga desnecessária de servidores ou estruturas em nuvem;

6.2.3 - Implementar atualizações que aumentem eficiência da solução sem a exigência de investimentos adicionais em infraestrutura pelo Contratante;

6.2.4 - Utilizar, sempre que viável, infraestrutura que possua certificações reconhecidas, como ISO 14001 ou Energy Star, demonstrando compromisso com a gestão ambiental;

6.2.5 - Evitar, durante a execução do contrato, qualquer prática que contrarie os princípios de proteção ambiental e economia de recursos digitais e energéticos.

6.3 - As obrigações ambientais acima se estendem ao desenvolvimento, hospedagem, suporte, manutenção e operação da solução contratada.

6.4 - Será vedada, de forma expressa, a subcontratação total ou parcial do objeto contratual. A decisão encontra fundamento técnico, jurídico e estratégico, conforme os seguintes elementos:

6.4.1 - A complexidade técnica do objeto exige que a execução esteja sob domínio direto, exclusivo e ininterrupto da Contratada, garantindo excelência na integração sistêmica, na manutenção e na operação do sistema;

6.4.2 - A vedação reforça os controles sobre segurança da informação, assegurando que os dados sensíveis do Crea-GO fiquem restritos a um único fornecedor auditável, em total conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD);



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

6.4.3 - Elimina risco de descontinuidade na cadeia de execução, mantendo a responsabilização única e direta, essencial em serviços de atendimento ao público com SLAs rigorosos e continuidade obrigatória;

6.4.4 - Garante padronização técnica, redução da assimetria operacional e rastreabilidade plena, elementos essenciais para o sucesso da contratação;

6.4.5 - Viabiliza fiscalização eficaz e aplicação célere de eventuais sanções contratuais, sem efeitos colaterais ou disputas quanto à divisão de responsabilidades.

6.5 - Diante da criticidade do serviço a ser contratado — solução digital contínua de atendimento via assistente virtual com base em inteligência artificial — e da integração sistêmica com bancos de dados institucionais, será exigida prestação de garantia contratual, conforme autorizado pelo art. 96 da Lei nº 14.133/2021, limitada a até 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

6.6 - A exigência visa assegurar o fiel cumprimento das obrigações contratuais e está devidamente justificada nos seguintes fundamentos:

6.6.1 - O contrato possui natureza estratégica, de continuidade obrigatória e de impacto direto na prestação dos serviços públicos à sociedade;

6.6.2 - A interrupção do objeto geraria danos institucionais graves, afetando a imagem, a eficiência administrativa e o acesso dos usuários aos serviços;

6.6.3 - É demonstrada criticidade operacional do sistema, ao observar requisitos como disponibilidade 24x7, integração API, suporte contínuo e manutenção evolutiva;

6.6.4 - O volume financeiro estimado justifica medida de mitigação de risco proporcional e eficiente.

6.7 - A garantia poderá ser prestada em qualquer das formas previstas no art. 96, §1º, da Lei nº 14.133/2021, a critério do Edital:

6.7.1 - Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;

6.7.2 - Seguro-garantia; ou

6.7.3 - Fiança bancária.

6.8 - Não será exigida visita técnica, nem avaliação prévia do local de execução, uma vez que a solução contratada será disponibilizada integralmente na modalidade *SaaS* (*software as a Service*), com operação em nuvem e sem necessidade de instalação física ou interação presencial com estruturas da Contratante.

6.9 - A plataforma deverá operar com acesso via navegador web com protocolo HTTPS, criptografia de dados, certificado digital SSL válido e alta disponibilidade, com operação mínima de 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento), todos os dias da semana, durante **24 (vinte e quatro) horas por dia**.

6.10 - A solução deverá permitir uso simultâneo de ao menos 5 (cinco) números próprios da Contratante, com possibilidade de substituição sem prejuízo à continuidade dos serviços.

6.11 - Todos os dados gerados deverão ser armazenados em nuvem, com mecanismos de backup, controle de acesso, rastreabilidade e garantia de integridade e sigilo.

6.12 - Será vedada a participação de consórcios na presente licitação, pois:

6.12.1 - O objeto exige responsabilidade única, padronização e domínio técnico direto e ininterrupto sobre todos os aspectos da solução;





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

6.12.2 - A divisão de obrigações entre diferentes empresas prejudicaria a rastreabilidade da execução, a responsabilização contratual e a fiscalização pelo Crea-GO;

6.12.3 - A prestação continuada, com atendimento ininterrupto e baseado em alta tecnologia, exige estrutura organizacional unificada e comando técnico único;

6.12.4 - A experiência jurisprudencial demonstra que a responsabilização de consórcios em falhas operacionais é mais complexa e demorada, o que comprometeria o interesse público envolvido.

6.13 - Também será vedada a participação de cooperativas, pelos seguintes fundamentos:

6.13.1 - A natureza do serviço requer elevada especialização técnica em soluções *SaaS*, integração via API e atendimento virtual inteligente, competências nem sempre compatíveis com a estrutura técnico-operacional de cooperativas;

6.13.2 - A estrutura de governança coletiva e rotativa pode comprometer a tomada de decisões ágeis, essenciais para manter a continuidade e os SLAs do serviço;

6.13.3 - A rastreabilidade e a aplicação de sanções administrativas tornam-se menos eficazes quando a responsabilidade é diluída entre associados ou membros cooperados;

6.13.4 - A segurança da informação e o cumprimento da LGPD exigem rigor e auditabilidade máxima, o que se torna mais complexo em estruturas cooperativas descentralizadas;

6.13.5 - A sustentabilidade financeira do contrato, incluindo atualizações tecnológicas e manutenção contínua, demanda capacidade de investimento e estrutura organizacional que empresas especializadas oferecem com maior consistência.

6.14 - A licitante melhor classificada será convocada para apresentar Prova de Conceito (PoC) no prazo de **7 (sete) dias úteis**, prorrogáveis por igual período, conforme critérios técnicos e metodológicos definidos neste Termo de Referência.

6.14.1 - A PoC tem como objetivo garantir, de forma objetiva e inequívoca, que a solução proposta atende integralmente aos requisitos técnicos mínimos exigidos, incluindo:

- a) Funcionamento estável da plataforma;
- b) Integração com API institucional;
- c) Capacidade de atendimento automatizado em conformidade com os fluxos exigidos;
- d) Disponibilidade mínima e usabilidade compatível com o escopo funcional esperado.

6.14.2 - A não apresentação da PoC, ou sua rejeição por não conformidade, implicará desclassificação imediata da proposta, sem prejuízo das sanções cabíveis, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021.

6.15 - A solução contratada deverá apresentar painel de controle com indicadores em tempo real, incluindo quantidade de atendimentos em andamento, finalizados, abandonados, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, taxa de satisfação, avaliação por operador e alertas de atendimentos classificados como críticos.

6.16 - A solução deverá fornecer relatórios gerenciais exportáveis em planilhas e PDF, e integrar-se via API ao sistema de *Business Intelligence* (BI) da Contratante, com fornecimento de credenciais de acesso e documentação técnica.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

6.17 - A solução deverá possuir funcionalidades avançadas de atendimento por *Chatbot* com uso de inteligência artificial, suportando múltiplos níveis de fluxo, **configuração** de bots adicionais, mensagens automáticas, URA virtual, reconhecimento de voz, envio de arquivos, integração com API, **personalização de fluxos** e protocolos.

6.17.1 - A solução deverá permitir que a equipe do Crea-GO **configure, personalize e atualize** os fluxos de atendimento (*Chatbots*), **sem a necessidade de conhecimento técnico em programação**, por meio de interface gráfica do tipo “arrastar e soltar” (“*drag and drop*”), garantindo autonomia funcional, facilidade de uso e redução de dependência técnica.

6.18 - A contratada deverá prestar suporte técnico em regime ininterrupto (24x7), com classificação de chamados por severidade, respeitando os seguintes prazos:

6.18.1 - Severidade alta: atendimento em até **1 (uma) hora** e solução em até **4 (quatro) horas**;

6.18.2 - Severidade média: atendimento em até **3 (três) horas** e solução em até **9 (nove) horas**;

6.18.3 - Severidade baixa: atendimento em até **24 (vinte e quatro) horas**, solução em até **3 (três) dias úteis**.

6.19 - A Contratada deverá ministrar treinamentos presenciais ou online para capacitação da equipe da Contratante no uso da plataforma, incluindo operação do *Chatbot*, gestão de usuários, extração de relatórios e administração da solução.

6.19.1 - O treinamento deverá ser realizado no prazo de até **30 (trinta) dias corridos** após a assinatura do contrato, conforme cronograma da Etapa 2 da Cláusula **3.1**, abrangendo capacitação técnica dos responsáveis da Contratante para utilização da plataforma, gestão dos fluxos e operação do sistema.

6.20 - A solução deverá suportar reconhecimento de voz em mensagens de áudio (*Speech-to-Text*), com transcrição automática e funcionalidade disponível em tempo real durante os atendimentos.

6.21 - O assistente virtual deverá possibilitar encerramento imediato da conversa pelo usuário externo, sem interferência na funcionalidade geral da plataforma.

6.22 - O sistema deverá possibilitar envio de links para acesso a serviços internos do Crea-GO de forma automatizada e segura, com autenticação prévia e conformidade com as normas da LGPD e política de segurança da informação da Contratante.

6.23 - O painel do operador deverá conter interface unificada com recursos mínimos: fila de atendimentos em espera, visualização de histórico, envio de mensagens e arquivos, acesso às respostas pré-definidas, *emojis*, e comandos automatizados de encerramento, transferência e avaliação do atendimento.

7 - DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1 - O modelo de execução do objeto contratual será estruturado em etapas interdependentes, com início condicionado à assinatura do contrato e ao recebimento da respectiva ordem de serviço emitida pela Contratante.

7.2 - A execução do contrato ocorrerá por meio da entrega de solução digital integrada, sob a forma de serviço (*SaaS – software as a Service*), compreendendo implantação, configuração, ativação, integração, operação,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

suporte, manutenção e acompanhamento da plataforma de atendimento virtual com inteligência artificial, conforme definido neste Termo de Referência.

7.3 - O fornecimento da solução observará o seguinte cronograma técnico de execução, com prazos contados da assinatura do contrato:

Etapa	Composição	Prazo para entrega
1	Disponibilização da solução, licenças de uso e ativação de números;	10 (dez) dias corridos
2	Implantação, integrações com sistemas e treinamentos;	30 (trinta) dias corridos
3	Início da execução operacional do serviço;	Após a ativação do sistema, conforme demanda contratual

7.4 - Os prazos acima são contados da data da assinatura do contrato, exceto quando expressamente indicado que serão contados da Ordem de Serviço.

7.5 - A Contratada deverá realizar planejamento conjunto com a equipe técnica da Contratante, com cronograma detalhado, nomeação de responsáveis e pactuação dos marcos de verificação técnica para cada etapa.

7.6 - O recebimento provisório será realizado imediatamente após a entrega das etapas acima descritas, mediante conferência técnica e funcional executada pelo Departamento de Tecnologia da Informação do Crea-GO, com base nas especificações técnicas previstas no Termo de Referência e na proposta vencedora.

7.7 - O recebimento definitivo será formalizado por termo circunstanciado, mediante:

7.7.1 - Validação da entrega completa e operacional da solução;

7.7.2 - Comprovação da funcionalidade dos componentes contratados;

7.7.3 - Emissão do “Termo de Aceite”, conforme critérios objetivos de aferição estabelecidos no instrumento convocatório.

7.8 - O aceite da entrega do objeto somente será emitido após a solução passar por vistoria técnica, não eximindo a Contratada de ser chamada a substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, qualquer componente ou serviço que apresentar vício, defeito ou execução incompleta, inclusive se constatado após a emissão do Termo de Aceite, caracterizando-se como vício redibitório.

7.9 - A rejeição total ou parcial do objeto não ensejará prorrogação dos prazos contratuais, salvo mediante justificativa formal aceita pela Administração.

7.10 - A Contratada se compromete a implantar integralmente a solução conforme o cronograma estabelecido. O descumprimento injustificado dos prazos sujeitará a empresa às penalidades previstas nos artigos 156 a 162 da Lei nº 14.133/2021.

7.11 - A prorrogação dos prazos estabelecidos nesta cláusula somente será admitida mediante justificativa formal da Contratada, aceita pelo Crea-GO, e restrita a:

7.11.1 - Ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes;

7.11.2 - Ou fatos de terceiro que impossibilitem a continuidade da execução regular;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

7.11.3 - Desde que documentados contemporaneamente e reconhecidos pela Administração.

8 - DO MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

8.1 - O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e a Lei nº 14.133, de 2021, respondendo cada parte pelas consequências da inexecução total ou parcial.

8.2 - Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será automaticamente prorrogado pelo tempo correspondente, devendo o fato ser anotado mediante simples apostila, conforme art. 140, §3º da Lei nº 14.133/2021.

8.3 - A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por servidor(es) designado(s) para atuar como Fiscal do Contrato, ou pelos respectivos substitutos formalmente indicados, conforme o art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

8.3.1 - O Fiscal do Contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

8.3.2 - O Fiscal do Contrato deverá informar, em tempo hábil, à autoridade competente, qualquer situação que demande decisão ou providência que ultrapasse sua competência.

8.3.3 - O Fiscal do Contrato terá acesso contínuo a todos os relatórios técnicos e estatísticos da solução implantada, incluindo dados de atendimento humano e automatizado, tempo médio de atendimento (TMA), tempo médio de espera (TME), número de atendimentos abandonados, e percentual de satisfação dos usuários.

8.3.4 - A Contratada deverá disponibilizar, em tempo real, uma interface de monitoramento dos serviços contratados, com dashboard completo para uso exclusivo da fiscalização, contendo os seguintes elementos:

- a) Total de atendimentos realizados, em andamento e abandonados;
- b) Avaliações recebidas por atendimento (ótimo, bom, regular, ruim, péssimo);
- c) Relatórios de atendimentos por atendente e por período;
- d) Identificação de atendimentos críticos (avaliados como ruim/péssimo);
- e) Exportação de dados em formato editável e PDF;
- f) Acompanhamento simultâneo de múltiplos canais em única interface.

8.3.5 - A solução deverá possibilitar integração com o sistema interno de *Business Intelligence* (BI) da Contratante, com acesso por meio de API (Application Programming Interface), mediante credenciais protegidas, permitindo a extração de dados estruturados em formato JSON ou diretamente no banco de dados, conforme parâmetros definidos pelo Crea-GO.

8.3.6 - Será exigida da Contratada a entrega de relatórios periódicos de desempenho técnico, contendo métricas quantitativas e qualitativas, conforme critérios definidos pelo Plano de Fiscalização e pelo Termo de Referência.

8.3.7 - Os relatórios deverão incluir obrigatoriamente:

- a) Dados consolidados por tipo de atendimento (bot vs humano);





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

- b) Taxa de resolutividade;
- c) Evolução mensal dos indicadores críticos;
- d) Resultados da pesquisa de satisfação dos usuários;
- e) Histórico de ocorrências técnicas e suporte.

8.4 - A Contratada deverá manter preposto aceito pela Administração no local da execução dos serviços, com poderes para representá-la na condução do contrato.

8.4.1 - A Administração poderá recusar justificadamente o preposto indicado ou mantido pela Contratada, devendo esta indicar outro representante imediatamente.

8.5 - A Contratada será responsável por reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais empregados.

8.6 - A Contratada responderá pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, não sendo essa responsabilidade afastada ou reduzida pela fiscalização exercida pela Administração (art. 117, §5º da Lei nº 14.133/2021).

8.7 - A Contratada será exclusivamente responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução do contrato.

8.8 - A inadimplência da Contratada quanto aos encargos referidos na cláusula anterior não transfere à Administração a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto contratado, nos termos do art. 121, §1º da Lei nº 14.133/2021.

8.9 - Todas as comunicações entre a Administração e a Contratada deverão ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de comunicação eletrônica.

8.10 - O Gestor do Contrato poderá convocar representante da Contratada para adoção imediata de providências que se façam necessárias, nos termos do art. 44, §3º da IN SEGES nº 5/2017.

8.11 - Após a assinatura do contrato, a Administração convocará representante da Contratada para reunião inicial de apresentação do plano de fiscalização, contendo as obrigações contratuais, mecanismos de fiscalização, estratégias de execução, plano complementar da Contratada (quando houver), método de aferição de resultados e sanções aplicáveis.

8.12 - A reunião será formalizada em ata, registrada nos autos do processo e assinada pelas partes, integrando-se ao conjunto de documentos de gestão contratual.

8.13 - Antes do pagamento da Nota Fiscal ou fatura, será obrigatória a verificação da manutenção das condições de habilitação da Contratada, nos moldes exigidos na licitação ou contratação direta.

8.14 - Serão exigidas, no mínimo:

- 8.14.1** - Certidão Negativa de Débito (CND) Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União;
- 8.14.2** - Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);
- 8.14.3** - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

8.15 - A fiscalização contratual também obedecerá às rotinas e exigências técnicas, administrativas e legais adicionais estabelecidas no plano de fiscalização a ser elaborado pela Administração, inclusive quanto à emissão e recepção de relatórios, documentos probatórios, registros de ocorrências e eventuais notificações.

9 - DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

9.1 - Os serviços contratados serão medidos e pagos conforme o cumprimento efetivo de cada etapa do modelo modular e sequencial de execução, conforme condições e prazos previamente estabelecidos neste Termo de Referência.

9.2 - A cada etapa executada, será realizada inspeção técnica pelo Fiscal do Contrato, que deverá emitir relatório detalhado atestando sua conformidade com os requisitos técnicos, funcionais, quantitativos e de prazo estabelecidos.

9.3 - O recebimento provisório será formalizado mediante termo circunstanciado, lavrado no prazo de até **5 (cinco) dias úteis** após a entrega da etapa, desde que constatada sua regular execução.

9.4 - No ato do recebimento provisório, será realizada inspeção minuciosa da etapa entregue, com verificação da funcionalidade, estabilidade, integridade documental e aderência às exigências contratuais.

9.5 - A Contratada será obrigada a reparar, corrigir, substituir ou reexecutar, às suas expensas, qualquer item ou funcionalidade que apresentar vício ou inconformidade, vedado o aceite provisório ou definitivo enquanto não forem sanadas as pendências.

9.6 - O recebimento definitivo será formalizado em até **10 (dez) dias úteis** após recebimento provisório, mediante termo circunstanciado emitido por servidor ou comissão designada, com base nos documentos técnicos e relatórios da fiscalização.

9.7 - Poderá ser utilizado, a critério do Contratante, Instrumento de Medição de Resultado (IMR), com impacto direto na quantificação dos pagamentos, nos casos de:

9.7.1 - Não produção dos resultados esperados ou prestação com qualidade inferior à exigida;

9.7.2 - Utilização incompleta ou inadequada dos insumos e recursos exigidos contratualmente.

9.8 - Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, caso em desacordo com as exigências, devendo ser corrigidos ou refeitos no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, sem ônus ao Contratante.

9.9 - O pagamento será condicionado ao aceite definitivo de cada etapa e à apresentação da Nota Fiscal/Fatura correspondente, devidamente atestada pelo Fiscal do Contrato. O documento fiscal deverá ser emitido pelo mesmo CNPJ da proposta vencedora.

9.10 - Os prazos para liquidação e pagamento observarão os limites:

9.10.1 - Até **15 (quinze) dias úteis** para **liquidação**, contados do recebimento da nota fiscal;

9.10.2 - até **15 (quinze) dias úteis** para **pagamento**, contados da data da liquidação.

9.11 - A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos tributos abrangidos pelo regime, desde que comprove sua condição por meio de documento fiscal válido.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

9.12 - Havendo pendências relativas à regularidade fiscal, trabalhista ou previdenciária da Contratada, a Administração promoverá sua notificação para saná-las no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, prorrogável uma única vez por igual período, sob pena de adoção das providências legais, inclusive retenção de valores, comunicação aos órgãos competentes e eventual rescisão contratual.

9.13 - O pagamento será proporcional ao serviço efetivamente executado e aceito. Caso haja inadimplemento parcial, será aplicado redimensionamento do valor conforme avaliação do Fiscal do Contrato, com base nos indicadores técnicos de conformidade.

9.14 - O recebimento provisório ou definitivo não exime a Contratada de suas responsabilidades por vícios ocultos, falhas técnicas, instabilidades operacionais ou outras imperfeições que comprometam a funcionalidade plena da solução durante sua vigência contratual.

10 - DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1 - As despesas decorrentes da contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do CREA - GO, para o exercício 2025.

10.2 - Nos termos do art. 86, da Portaria nº 007/2024, após a estimativa de despesas/justificativa de preços os autos seguirão para a Área de Contabilidade para manifestação a respeito da disponibilidade ou previsão orçamentária para atender à contratação.

10.3 - A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

11 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 - Este Termo de Referência foi elaborado de forma conjunta pelo **Departamento de Atendimento e Departamento de Tecnologia da Informação**, representados pelos servidores **Eliane Oliveira Ribeiro de Sousa** e **Marcelo Vieira Gomes**, em conformidade com a legislação específica e com a necessidade da Administração, e **aprovado** pela autoridade competente, **Engenheiro Lamartine Moreira Junior**, conforme disposto nos autos do processo e na Lei nº 14.133/2021.

11.2 - Fazem parte e integram este Termo de Referência, para todos os fins e efeitos, os Anexos a este.

Goiânia, 29 de agosto de 2024.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 90014/2025

NOME/RAZÃO SOCIAL:			
ENDEREÇO:			
MUNICÍPIO:		ESTADO:	
CNPJ:		TELEFONE:	
E-MAIL:			
REPRESENTANTE LEGAL:			
CARGO/FUNÇÃO:			

DISCRIMINAÇÃO

Apresentamos à Vossa Senhoria proposta comercial referente ao **fornecimento de licenciamento de software de assistente virtual inteligente (Chatbot), em modelo SaaS (software as a Service), com operação por meio da plataforma WhatsApp Business API oficial (homologada pela Meta)**, conforme condições, prazos e especificações técnicas constantes do **Anexo I – Termo de Referência**, parte integrante deste Edital.

Grupo único					
Item	Especificação	Und. de medida	Quant.	Valor unitário (R\$)	Valor total (R\$)
1	Implantação	Serviço	1		
2	Licenças de 30 (trinta) operadores	Serviço Mensal	12		
3	Ativação de 5 (cinco) números	Serviço Mensal	12		
4	Conversas – Receptivo/Serviço	Serviço Anual	180.000		
5	Conversas – Ativo/Utilidade	Serviço Anual	36.000		
6	Conversas – Ativo/Marketing	Serviço Anual	60.000		
Valor global da contratação:					

Declaramos que os valores ofertados nesta proposta abrangem, de forma integral, definitiva e irrevogável, todos os custos, encargos, tributos, despesas administrativas e operacionais, lucro, suporte técnico, customizações, transporte (se aplicável), instalação (quando aplicável) e quaisquer outros insumos necessários à fiel execução do objeto contratado, conforme detalhado nos documentos que compõem o processo licitatório. Assumimos, com isso, compromisso de não pleitear, em nenhuma hipótese, reequilíbrio de preços com base em omissões, erros de cálculo ou estimativas inadequadas constantes da presente proposta.

Declaramos, ainda, sob as penas da lei, que inexistem fatos supervenientes que possam nos tornar inabilitados para participar do presente certame, comprometendo-nos a comunicar prontamente à Contratante qualquer alteração que comprometa as condições ora declaradas.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

Reconhecemos e declaramos, por fim, que temos pleno conhecimento de todas as condições, exigências e cláusulas constantes do Edital e de seus Anexos, bem como da legislação aplicável à matéria, em especial a Lei Federal nº 14.133/2021, e que os aceitamos de forma integral, irretroatável e sem quaisquer ressalvas.

DADOS BANCÁRIOS

Banco: _____ N.º da agência: _____

Conta-Corrente Pessoa Jurídica: _____

VALIDADE DA PROPOSTA: (Observar conforme Edital)

<Cidade>, _____ de _____ de 2025.

Nome:

Cargo:

Assinatura:

Carimbo CNPJ:

Assinatura do representante legal e carimbo do CNPJ da empresa.

Obs: Quando não for sócio/diretor figurante dos estatutos sociais, apresentar respectiva procuração.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

ANEXO III - MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 90014/2025

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE FAZEM ENTRE
SI O CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
DE GOIÁS - CREA-GO E A EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

1 - DAS PARTES

CONTRATANTE: Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Goiás - Crea-GO, Autarquia Pública Federal, Art. 80 da Lei 5.194/66, inscrito no CNPJ sob o n.º 01.619.022/0001-05, estabelecido à Rua 239, n.º 561, Setor Universitário, Goiânia-GO, CEP n.º 74.605-070, neste ato representado por seu Presidente, Engenheiro Lamartine Moreira Junior, brasileiro, casado, registro profissional no CREA n.º 7797/D-GO, CPF n.º XX3.195.7XX-XX, RG n.º 1967XXX - SSP-GO, residente e domiciliado nesta capital.

CONTRATADA: _____

2 - DO FUNDAMENTO LEGAL

2.1 - O presente contrato decorre do Pregão Eletrônico n.º 90014/2025, realizado em 25 de agosto de 2025, em observância às disposições da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislações aplicáveis, tendo em vista o que consta no processo administrativo n.º 62764/2025, parte integrante do presente contrato, regendo-o, no que for omissivo.

3 - DO OBJETO

3.1 - O objeto do presente Contrato é o fornecimento de licenciamento de *software* de assistente virtual inteligente (*Chatbot*), em modelo *SaaS* - *software* como Serviço, com operação contínua e oficial por meio da API do *WhatsApp Business* (homologada pela Meta), incluindo implantação, configuração, personalização, treinamento, suporte técnico, manutenção e atualizações durante toda a vigência contratual, em conformidade com as especificações técnicas, prazos e demais condições estabelecidas neste Contrato e no Termo de Referência que o integra, anexo ao Edital.

Grupo único					
Item	Especificação	Und. de medida	Quant.	Valor unitário (R\$)	Valor total (R\$)
1	Implantação	Serviço	1		
2	Licenças de 30 (trinta) operadores	Serviço Mensal	12		
3	Ativação de 5 (cinco) números	Serviço Mensal	12		
4	Conversas - Receptivo/Serviço	Serviço Anual	180.000		



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

5	Conversas – Ativo/Utilidade	Serviço Anual	36.000		
6	Conversas – Ativo/Marketing	Serviço Anual	60.000		
Valor global da contratação:					

3.2 - O valor total da contratação é de **R\$** (.....).

3.3 - Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

3.3.1 - O Termo de Referência;

3.3.2 - Todo o teor do Processo Administrativo da Contratante de n.º 62764/2025;

3.3.3 - O Edital da Licitação;

3.3.4 - A Proposta do contratado;

3.3.5 - Eventuais anexos dos documentos supracitados.

4 - DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

4.1 - O prazo de vigência do contrato será de **5 (cinco) anos**, contados em dias corridos a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de **10 (dez) anos**, conforme os arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que mantida a vantagem para a Administração.

4.2 - A prestação dos serviços objeto desta contratação possui natureza **continuada**.

5 - DOS MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

5.1 - A execução do contrato observará o modelo de prestação de serviço sob demanda, em regime de fornecimento contínuo de solução digital integrada (*SaaS – software as a Service*), com etapas interdependentes de implantação, ativação, operação, suporte, manutenção, integração e acompanhamento da plataforma, conforme cronograma estabelecido no Termo de Referência.

5.2 - A execução do objeto dar-se-á mediante Ordem de Serviço emitida pela Contratante, com início condicionado à assinatura do contrato e validação do cronograma técnico pactuado entre as partes.

5.3 - O fornecimento será fiscalizado por servidor(is) designado(s), que atuarão como Fiscal de Contrato, com acesso em tempo real à plataforma por meio de interface exclusiva com dashboards de monitoramento, relatórios gerenciais e dados de desempenho operacional, conforme exigências previstas no Plano de Fiscalização.

5.4 - A Contratada se compromete a fornecer todos os insumos técnicos, ferramentas, infraestrutura lógica e suporte especializado necessários à plena execução do objeto, responsabilizando-se integralmente pela conformidade funcional, integridade técnica e continuidade do serviço, inclusive com reposição de componentes em caso de falhas.

5.5 - A Contratada deverá manter preposto formalmente aceito pela Administração, com poderes para representá-la na condução da execução, participar de reuniões de gestão, responder às comunicações oficiais e acompanhar a fiscalização presencial e remota.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

5.6 - O descumprimento injustificado dos prazos estabelecidos nas etapas de execução sujeitará a Contratada às penalidades previstas nos arts. 156 a 162 da Lei nº 14.133/2021.

5.7 - Antes do pagamento de qualquer fatura, será obrigatória a verificação da manutenção das condições de habilitação, nos termos do art. 147 da Lei nº 14.133/2021, sendo exigidos, no mínimo:

5.7.1 - Certidão Negativa de Débitos sobre Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);

5.7.2 - Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);

5.7.3 - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

5.7.4 - E, quando aplicável, certidões estaduais e municipais.

5.8 - A Contratada deverá disponibilizar relatórios periódicos de desempenho técnico e operacional, contendo, no mínimo: taxa de resolutividade, volume de atendimentos por canal, avaliação de usuários, histórico de ocorrências técnicas, evolução mensal de indicadores e dados estruturados para integração com sistemas internos da Contratante via API segura.

5.9 - Todas as comunicações entre Contratante e Contratada deverão ser realizadas por escrito, podendo utilizar-se de meios eletrônicos, desde que registrados e aceitos pela Administração.

6 - DA SUBCONTRATAÇÃO

6.1 - Será **vedada**, de forma expressa, a **subcontratação total ou parcial** do objeto contratual.

6.2 - A inobservância desta cláusula poderá ensejar a aplicação das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, inclusive a rescisão contratual por inexecução, conforme disposto no art. 137, inciso II.

7 - DO PAGAMENTO

7.1 - O valor total estimado da contratação é de R\$ (.....), incluindo todos os encargos diretos e indiretos necessários à execução integral e contínua do objeto, tais como tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, transporte, seguros, licenças, suporte, manutenção, infraestrutura lógica e quaisquer outras despesas inerentes à natureza do serviço, não cabendo à Contratante qualquer pagamento adicional sob qualquer justificativa.

7.2 - O pagamento será efetuado mensalmente, mediante apresentação de nota fiscal, após a verificação da execução regular do serviço no período correspondente, com base em relatório técnico, atesto da fiscalização contratual e critérios de aferição estabelecidos no Plano de Fiscalização e no Termo de Referência.

7.3 - A liquidação da despesa dar-se-á em até **15 (quinze) dias úteis** após o recebimento da nota fiscal com o atesto, e o pagamento será realizado em até **15 (quinze) dias úteis** contados da data da liquidação, nos termos do art. 147 da Lei nº 14.133/2021.

7.4 - O pagamento ficará condicionado à comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da Contratada, por meio de certidões válidas ou consulta eletrônica aos cadastros oficiais, conforme exigido pelo art. 68 da Lei nº 14.133/2021.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

7.5 - A nota fiscal deverá conter, no mínimo:

- 7.5.1 - Número do contrato;
- 7.5.2 - Identificação da Contratante;
- 7.5.3 - Período de execução do serviço atestado;
- 7.5.4 - Valor líquido aferido;
- 7.5.5 - Destaque dos tributos sujeitos à retenção legal.

7.6 - Havendo qualquer inconsistência na nota fiscal ou pendência na regularidade da Contratada, o pagamento será suspenso até a devida regularização, com notificação formal para correção em até **5 (cinco) dias úteis**, prorrogável uma única vez.

7.7 - A Contratada optante pelo Simples Nacional ficará dispensada das retenções abrangidas por esse regime, desde que comprove documentalmente essa condição, por meio de certificado atualizado no momento da solicitação do pagamento.

7.8 - Se constatadas inconformidades na execução do serviço ou descumprimento contratual, os valores serão glosados proporcionalmente, sendo admitida a emissão de nota fiscal retificadora, hipótese em que os prazos de liquidação e pagamento reiniciar-se-ão a partir da nova apresentação.

7.9 - A Contratada será responsável por todas as retenções legais incidentes, que serão efetuadas diretamente no ato do pagamento, conforme a legislação vigente.

7.10 - Em caso de eventual rescisão contratual, os pagamentos relativos às etapas já executadas e atestadas poderão ser realizados, desde que não haja impedimento legal, nos termos do art. 147 da Lei nº 14.133/2021.

8 - DO REAJUSTE CONTRATUAL

8.1 - Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

8.1.1 - Após decorrido o interregno de **12 (doze) meses**, independentemente de solicitação da Contratada, os preços serão reajustados com base na variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), calculada desde o mês de referência da proposta até o mês anterior ao do reajuste, aplicando-se exclusivamente às obrigações com execução iniciada e concluída após a ocorrência da anuidade.

8.2 - Os reajustes subsequentes ao primeiro observarão interregno mínimo de **12 (doze) meses**, contados a partir da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste aplicado.

8.3 - Em caso de atraso ou ausência de divulgação oficial do índice previsto, será aplicada, em caráter provisório, a última variação conhecida, com posterior compensação da diferença após a divulgação do índice definitivo.

8.4 - O índice a ser considerado nas medições finais será obrigatoriamente o índice definitivo divulgado pelo órgão oficial.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

8.5 - Caso o índice pactuado venha a ser extinto ou por qualquer razão não possa mais ser utilizado, será adotado, automaticamente, o índice que vier a substituí-lo por determinação legal ou normativa.

8.5.1 - Na ausência de previsão legal sobre índice substituto, as partes deverão pactuar novo índice oficial, mediante termo aditivo específico, com base em critério técnico e econômico adequado.

8.6 - O reajuste de preços com base no índice pactuado poderá ser formalizado por apostilamento, nos termos do §1º do artigo 135 da Lei nº 14.133, de 2021.

9 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1 - A Contratante deverá assegurar adequada gestão e fiscalização da execução contratual, observando rigorosamente as normas legais, regulamentares e pactuadas neste instrumento. Caberá à Contratante, no âmbito de sua competência institucional:

9.2 - Exigir da Contratada o fiel cumprimento de todas as obrigações assumidas no contrato e em seus anexos, acompanhando permanentemente a execução dos serviços.

9.3 - Designar formalmente Fiscal do Contrato e, se necessário, Gestor do Contrato, com as atribuições definidas na legislação e nas normas internas aplicáveis.

9.4 - Fiscalizar a execução do objeto contratado, por meio do(s) agente(s) designado(s), inclusive quanto à observância dos prazos, condições técnicas e níveis de serviço estabelecidos, emitindo os registros e relatórios correspondentes.

9.5 - Prestar tempestivamente à Contratada os esclarecimentos, documentos, informações e condições que se façam necessários à fiel execução contratual, sempre que demandada de forma formal.

9.6 - Proceder ao recebimento do objeto, observando exigências de verificação técnica, e emitir termo de aceite definitivo somente após atestado formal da plena conformidade com os parâmetros contratuais.

9.7 - Analisar e responder formalmente às comunicações, solicitações e requerimentos da Contratada, no prazo compatível com a boa gestão contratual e a continuidade dos serviços.

9.8 - Aplicar, de forma motivada, as sanções previstas no contrato, nos casos de descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

9.9 - Comunicar ao órgão de Controle Interno do Crea-GO eventuais descumprimentos contratuais relevantes, para adoção das providências legais cabíveis no âmbito de sua competência.

9.10 - Efetuar pagamentos devidos à Contratada, conforme condições estabelecidas neste instrumento, mediante apresentação da Nota Fiscal e atesto de conformidade emitido pelo Fiscal do Contrato.

9.11 - Atestar ou recusar, de forma fundamentada, a Nota Fiscal/Fatura apresentada pela Contratada, no prazo de **5 (cinco) dias úteis** contados do recebimento, devolvendo-a para correção, quando necessário.

9.12 - Promover adequado registro documental dos atos de gestão e fiscalização do contrato, assegurando a rastreabilidade e a conformidade com os princípios da Administração Pública.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

9.13 - A Contratante não responderá por compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução contratual, nem por eventuais danos decorrentes de atos ou omissões da Contratada, seus prepostos ou empregados, respondendo estes integralmente pelos prejuízos causados.

10 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1 - A Contratada deverá executar o objeto com zelo, diligência e observância estrita às especificações técnicas, prazos, quantidades e requisitos de qualidade definidos no Termo de Referência e nos demais documentos contratuais, assumindo integralmente os riscos e encargos da execução.

10.2 - É de responsabilidade exclusiva da Contratada o perfeito desempenho técnico da solução, abrangendo implantação, integração, manutenção, operação e suporte, bem como a alocação de pessoal capacitado e a disponibilização dos recursos técnicos e materiais necessários à execução contratual.

10.2.1 - A Contratada deverá garantir a disponibilidade mínima da solução em 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento), com operação ininterrupta em regime **24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana**, durante toda a vigência contratual, inclusive em finais de semana, feriados e pontos facultativos.

10.2.2 - É obrigatória utilização de API oficial homologada pela Meta (empresa detentora do WhatsApp), devendo a Contratada comprovar:

- a) Que é provedora oficial da *WhatsApp Business API (BSP – Business Solution Provider)*; ou
- b) Que possui vínculo formal com *BSP* oficial, com autorização expressa para uso e comercialização da solução.

10.2.3 - A comprovação referida no item anterior deverá incluir:

- a) Registro da condição de provedora oficial da *WhatsApp Business API (BSP – Business Solution Provider)*, ou do vínculo formal com *BSP* homologado, por meio de, pelo menos, um dos elementos:
 - a.1)** Documento emitido pela Meta (*Facebook*) atestando a condição de *BSP* ou autorizando formalmente a empresa contratada a utilizar comercialmente a API oficial;
 - a.2)** Captura de tela (print) extraída do diretório público da Meta, em que conste o nome da empresa licitante como *BSP* ou vinculada, desde que identificável e atualizada;
 - a.3)** Declaração firmada pelo *BSP* homologado, autorizando expressamente a licitante ao uso da API, acompanhada de comprovação técnica do vínculo (contrato, e-mail institucional, termos de adesão, entre outros).
- b) Documentos probatórios da conformidade da solução com os requisitos técnicos, operacionais e regulatórios estabelecidos pela Meta para a plataforma *WhatsApp Business API*, incluindo manuais, descrições técnicas, certificações ou prints do ambiente de administração oficial.

10.2.4 - A Contratada deverá garantir que a solução permita a **criação e customização** de fluxos de atendimento (*bots*) por meio de interface gráfica intuitiva, do tipo “*drag and drop*” (arrasta e solta), **que dispense a exigência de conhecimento técnico em programação por parte da Contratante.**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

10.3 - A Contratada deverá reparar, corrigir, substituir ou refazer, às suas expensas e no prazo fixado pelo Fiscal do Contrato, quaisquer falhas, vícios, defeitos ou inconformidades identificadas na execução dos serviços, inclusive aquelas identificadas após o aceite definitivo, configurando vícios ocultos.

10.4 - A Contratada é responsável pelos danos materiais e morais causados à Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua ação ou omissão, dolosa ou culposa, incluindo os praticados por seus prepostos, empregados ou subcontratados não autorizados, sem prejuízo das sanções legais e contratuais cabíveis.

10.5 - A Contratada deverá manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação jurídica, regularidade fiscal, qualificação técnica e idoneidade exigidas para a contratação.

10.6 - A Contratada deverá atender de forma imediata e plena todas as solicitações e determinações formais do Fiscal do Contrato, do Gestor do Contrato ou de autoridade competente da Contratante, inclusive quanto ao fornecimento de informações, documentos ou esclarecimentos técnicos.

10.7 - Sempre que não for possível a verificação automática da regularidade via SICAF, a Contratada deverá apresentar, no momento da emissão da nota fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos atualizados:

10.7.1 - Prova de regularidade perante a Seguridade Social (INSS);

10.7.2 - Certidão conjunta de débitos relativos a tributos federais e à Dívida Ativa da União;

10.7.3 - Certidões da Fazenda Estadual ou Distrital de sua sede;

10.7.4 - Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);

10.7.5 - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

10.8 - A Contratada deverá respeitar e cumprir integralmente as normas trabalhistas, previdenciárias, fiscais, ambientais e de proteção de dados pessoais, bem como aquelas constantes em convenções e acordos coletivos, assumindo todas as obrigações legais decorrentes da contratação de seus empregados, sem qualquer responsabilidade subsidiária da Contratante.

10.9 - É vedado à Contratada contratar, direta ou indiretamente, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente da Contratante, do Fiscal ou do Gestor do Contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133/2021.

10.10 - A Contratada deverá cumprir integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, garantindo a adoção de medidas técnicas e administrativas adequadas à proteção de dados, bem como a capacitação de sua equipe quanto ao correto tratamento dos dados acessados ou processados no âmbito do contrato.

10.11 - A Contratada deverá manter absoluto sigilo sobre todas as informações obtidas no curso da execução contratual, vedada sua divulgação, reutilização ou compartilhamento, salvo mediante autorização formal da Contratante.

10.12 - Deverá ser mantido, pela Contratada, ambiente operacional limpo, seguro e adequado às normas técnicas, legais e de boas práticas, garantindo-se condições de segurança, higiene e ordem na execução dos serviços.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

10.13 - A Contratada deverá abster-se de utilizar mão de obra infantil ou trabalho análogo ao escravo, sendo vedado empregar menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos; empregar menores de 18 (dezoito) anos em atividades noturnas, perigosas ou insalubres.

10.14 - É obrigatória a comunicação formal à Contratante, no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas**, qualquer ocorrência anormal, incidente ou obstáculo que possa afetar a boa execução contratual.

10.15 - Qualquer alteração de metodologia, tecnologia, cronograma ou procedimento técnico deverá ser submetida previamente à análise e aprovação formal da Contratante.

10.16 - A Contratada deverá suportar, às suas expensas, todo e qualquer custo adicional decorrente de erro no dimensionamento de sua proposta, inclusive quanto ao consumo de recursos tecnológicos, humanos ou operacionais, salvo nas hipóteses de reequilíbrio econômico-financeiro legalmente cabíveis.

10.17 - Ao final da vigência contratual ou em caso de rescisão antecipada, a Contratada deverá realizar a transição de serviços de forma estruturada, com a transferência integral de conhecimento, manuais, fluxos, dados e tecnologia à Contratante ou à nova prestadora, sem ônus adicional.

10.18 - Todos direitos patrimoniais relacionados ao objeto da contratação, incluindo fluxos automatizados, scripts, bots, bancos de dados, relatórios, integrações e customizações, serão cedidos à Contratante em caráter irrevogável, irretratável e sem exclusividade, autorizando sua livre utilização, modificação e reaproveitamento.

10.19 - A Contratada deverá entregar todos os componentes técnicos e informacionais vinculados à concepção e execução do objeto, tais como APIs, diagramas de arquitetura, lógicas de fluxo, interfaces e dados em formato aberto, editável e reutilizável.

10.20 - Deverá ser assegurado pela Contratada cumprimento integral dos prazos, apresentando justificativa formal e tempestiva em caso de impedimentos supervenientes, que deverá ser submetida à análise e deliberação da Contratante.

10.21 - A Contratada deverá manter canal de suporte técnico 24x7, com abertura de chamados por meio eletrônico, emissão de número de protocolo, e envio de relatório técnico com: hora de abertura, causa raiz do problema, tempo de solução e responsável pela resolução.

10.22 - A Contratada deverá cumprir os prazos máximos de atendimento técnico:

10.22.1 - Severidade alta: atendimento em até **1 (uma) hora**, solução em até **4 (quatro) horas**;

10.22.2 - Severidade média: atendimento em até **3 (três) horas** e solução em até **9 (nove) horas**;

10.22.3 - Severidade baixa: atendimento em até **24 (vinte e quatro) horas**, solução até **3 (três) dias úteis**.

10.23 - O treinamento deverá ocorrer em até **30 (trinta) dias corridos** após a assinatura do contrato, em alinhamento com o prazo previsto para a Etapa 2 de implantação da solução (item 2.1), contemplando:

10.23.1 - Administração da plataforma;

10.23.2 - Operação dos atendimentos;

10.23.3 - Integrações com sistemas do Crea-GO; e

10.23.4 - Análise de indicadores.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

11 - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

11.1 - Esta contratação observará integralmente a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), com fundamento nos princípios e finalidades previstas em seus arts. 6º, 7º e 11, quanto à necessidade, adequação, minimização e finalidade do tratamento de dados pessoais.

11.2 - A Contratada deverá realizar o tratamento de dados pessoais única e exclusivamente para os fins previstos neste instrumento, limitando-se às finalidades indispensáveis à execução do objeto contratual. Qualquer tratamento de dados fora dessas hipóteses será considerado irregular e sujeitará a Contratada às sanções administrativas, civis e penais cabíveis.

11.3 - É vedado à Contratada compartilhar, ceder, divulgar ou transferir, a qualquer título, os dados pessoais tratados em decorrência da execução do contrato, salvo nos casos legalmente autorizados, como: cumprimento de obrigação legal ou regulatória, exercício regular de direito, determinação judicial ou requisição formal da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), nos termos do art. 7º, incisos II, VI e art. 11, II, “a” da LGPD.

11.4 - A Contratada deverá formalmente cientificar seus empregados e prepostos das obrigações previstas nesta cláusula, bem como assegurar que se comprometam a respeitar a Política de Privacidade e procedimentos de segurança da Contratante, incluindo instrumentos normativos internos aplicáveis.

11.5 - As partes deverão cooperar de forma mútua e tempestiva para assegurar o cumprimento dos direitos dos titulares de dados pessoais, nos termos dos arts. 17 a 22 da LGPD, bem como para atender determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, ANPD ou demais órgãos de controle e fiscalização.

11.6 - A Contratante poderá ter acesso aos dados pessoais de representantes legais, responsáveis técnicos ou outros agentes vinculados à Contratada, tais como: nome completo, CPF, RG, endereço eletrônico, endereço residencial e demais informações estritamente necessárias à execução contratual, devidamente justificados com base no princípio da finalidade.

11.7 - A Contratada declara que possui conhecimento integral da LGPD e compromete-se a adotar todas as medidas técnicas e organizacionais adequadas à proteção dos dados pessoais, promovendo a conformidade de seus sistemas, processos e condutas ao regramento legal e regulatório vigente.

11.8 - Em caso de incidente de segurança que envolva dados pessoais tratados no âmbito deste contrato – compreendidos como qualquer evento de acesso não autorizado, destruição, perda, alteração, vazamento ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito –, a parte afetada deverá comunicar formalmente à outra parte no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas** a contar da ciência do evento, observando o art. 48 da LGPD e suas regulamentações complementares.

11.9 - A Contratada deverá manter registros atualizados das operações de tratamento de dados pessoais realizadas no contexto da presente contratação, e promover o descarte seguro e irreversível desses dados, tão logo cesse a necessidade legal ou contratual que justifique sua guarda, conforme o art. 15 da LGPD.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

12 - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

12.1 - Diante da criticidade do serviço a ser contratado — solução digital contínua de atendimento via assistente virtual com base em inteligência artificial — e da integração sistêmica com bancos de dados institucionais, será exigida prestação de garantia contratual, conforme autorizado pelo art. 96 da Lei nº 14.133/2021, no valor correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor total do contrato.

12.2 - A garantia deverá ser prestada, preferencialmente, sob a forma de seguro-garantia, por oferecer maior viabilidade técnico-operacional, menor impacto sobre o capital de giro da Contratada e maior eficácia na cobertura de eventuais inadimplementos contratuais.

12.3 - Excepcionalmente, mediante aceitação expressa da Contratante, será admitida a prestação da garantia por meio de:

12.3.1 - Fiança bancária; ou

12.3.2 - Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, estes últimos emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

12.4 - A garantia deverá ser apresentada em até **5 (cinco) dias úteis**, contados da assinatura do contrato, e terá validade pelo prazo de vigência contratual acrescido de, no mínimo, **90 (noventa) dias corridos**, salvo prorrogação devidamente pactuada, hipótese em que a Contratada se obriga a renovar a garantia antes do vencimento da anterior.

12.5 - A garantia destina-se a assegurar fiel cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive aquelas relativas à entrega dos bens, prestação dos serviços, prazos, qualidade técnica, atendimento aos requisitos de disponibilidade e integração com os sistemas da Contratante, bem como à responsabilidade por vícios, defeitos ou inadimplementos parciais.

12.6 - A não apresentação ou não renovação tempestiva da garantia implicará infração contratual, sujeitando a Contratada às penalidades previstas neste contrato e imediata adoção das providências cabíveis pela Contratante.

12.7 - A garantia será liberada ou restituída à Contratada após a extinção contratual e mediante declaração formal da Contratante quanto ao adimplemento integral das obrigações contratuais, inclusive após decurso do prazo de responsabilidade da Contratada por vícios ocultos.

12.8 - A Contratante poderá executar a garantia, total ou parcialmente, na ocorrência de descumprimento de quaisquer cláusulas contratuais, independentemente de notificação judicial, assegurado à Contratada o contraditório e a ampla defesa, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

13 - DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1 - Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a Contratada que:

13.1.1 - Der causa à inexecução parcial do contrato;

13.1.2 - Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

13.1.3 - Der causa à inexecução total do contrato;

13.1.4 - Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

13.1.5 - Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

13.1.6 - Praticar ato fraudulento na execução do contrato;

13.1.7 - Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

13.1.8 - Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

13.2 - Serão aplicadas à Contratada que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

13.2.1 - Advertência, quando houver descumprimento de pequena relevância ou quando der causa à infração prevista no subitem **13.1.1**, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

13.2.2 - Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos subitens **13.1.2**, **13.1.3** e **13.1.4**, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

13.2.3 - Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos subitens **13.1.5**, **13.1.6**, **13.1.7** e **13.1.8**, bem como nas hipóteses previstas nos subitens **13.1.2**, **13.1.3** e **13.1.4**, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021);

13.2.4 - Multa:

a) Moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **15 (quinze) dias úteis**;

b) Compensatória, para as infrações descritas nos subitens **13.1.5** a **13.1.8**, no valor de 20% (vinte por cento) do valor do Contrato;

c) Compensatória, para a infração descrita no subitem **13.1.3**, no valor de 20% (vinte por cento) do valor do Contrato;

d) Compensatória, para a infração descrita no subitem **13.1.2**, no valor de 20% (vinte por cento) do valor do Contrato;

e) Compensatória, para a infração descrita no subitem **13.1.1**, no valor de 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela do objeto não executada.

13.3 - A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.4 - Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.4.1 - Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de **15 (quinze) dias úteis**, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.5 - Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela Contratante à Contratada, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

13.6 - Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de **15 (quinze) dias corridos**, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

13.7 - A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à Contratada, 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.

13.8 - Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

13.8.1 - A natureza e a gravidade da infração cometida;

13.8.2 - As peculiaridades do caso concreto;

13.8.3 - As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

13.8.4 - Os danos que dela provierem para a Contratante;

13.8.5 - A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

13.9 - Os atos previstos como infrações administrativas nesta Lei ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei.

13.10 - A personalidade jurídica da Contratada poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial. 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 a Contratada, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.11 - A 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 (art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.12 - 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.

13.13 - Os débitos da Contratada com a Administração, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pela referida Administração à Contratada, decorrentes deste ou de outros contratos administrativos firmados entre as partes, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO**

14 - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

14.1 - O Contrato será extinto com o adimplemento total das obrigações pactuadas, por ambas as partes, e após o recebimento definitivo do objeto pela Contratante, ainda que isso ocorra antes do prazo inicialmente previsto para sua vigência.

14.2 - Caso as obrigações não sejam integralmente cumpridas no prazo contratual, caberá à Contratante avaliar possibilidade de prorrogação excepcional da vigência, mediante justificativa formal e readequação do cronograma, observados os limites legais e contratuais.

14.3 - Quando a inexecução total ou parcial do objeto decorrer de culpa da Contratada:

14.3.1 - Esta será constituída em mora e estará sujeita às sanções administrativas previstas neste Termo de Referência e na Lei nº 14.133, de 2021;

14.3.2 - A Contratante poderá optar pela extinção do contrato, mediante rescisão motivada, adotando providências legais cabíveis para continuidade da execução, quando for o caso, inclusive a contratação de terceiro nos termos da legislação vigente.

14.4 - O contrato poderá ser extinto unilateralmente por razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela autoridade máxima da Administração, mediante parecer escrito e fundamentado, conforme dispõe o inciso III do art. 106 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, assegurado à Contratada o contraditório e a ampla defesa.

15 - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 - As despesas decorrentes da presente licitação correrão à conta da seguinte dotação orçamentária, consignada no orçamento do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Goiás – Crea-GO para o exercício de **2025**: Conta: **6.2.2.1.1.01.04.09.005 – Serviços de Informática**.

16 - DOS CASOS OMISSOS

16.1 - Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

17 - DA BASE LEGAL E DA VINCULAÇÃO

17.1 - O presente contrato fundamenta-se:

17.1.1 - Nas normas do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019;

17.1.2 - Nas normas da Lei n. 14.133, de 1ª de abril de 2021;

17.1.3 - Nos preceitos de direito público;

17.1.4 - Supletivamente, nos princípios da Teoria Geral dos Contratos e nas disposições do Direito Privado.

17.1.5 - Relativamente ao disposto na presente Cláusula, aplicam-se subsidiariamente, as disposições da Lei n. 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

18 - DAS ALTERAÇÕES

18.1 - Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pelas disposições dos arts. 124 a 137 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

18.2 - A Contratada se obriga a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, nos termos do art. 125 da Lei nº 14.133, de 2021.

18.3 - As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica da Contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês, contado da data de sua implementação (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

18.4 - Registros que não caracterizem alteração do contrato poderão ser realizados por meio de apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

19 - DA PUBLICAÇÃO

19.1 - Em atenção ao disposto no art. 91, caput, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, ao art. 8º, §2º, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, c/c o art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e ao art. 123, §3º, da Lei nº 14.133, de 2021, caberá ao Crea-GO:

19.1.1 - Disponibilizar no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), o inteiro teor dos instrumentos contratuais e seus anexos;

19.1.2 - Disponibilizar no Portal da Transparência do Crea-GO, o inteiro teor dos instrumentos contratuais e seus anexos, e informações complementares exigidas nos §§2º e 3º do art. 94 da Lei nº 14.133, de 2021.

20 - DO FORO

20.1 - Fica eleito o foro da Justiça Federal, circunscrição do Estado de Goiás, para dirimir quaisquer questões, oriundas deste contrato, não resolvidas na esfera administrativa.

20.2 - E, por estarem acordes, assinam este instrumento os Representantes das partes, Contratante, Contratada e as testemunhas arroladas.

Goiânia, aos _____ dias do mês de _____ de 2025.

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Goiás
Engenheiro Lamartine Moreira Junior
Presidente do Crea-GO
Contratante

Razão Social
Representante Legal
Contratada

