Coren AL
Conselho Regional de Enfermagem de Alagoas

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 00198.000256/2026-02

1. **CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

1.1. Contratação de empresa especializada e homologada pelo WhatsApp Business API para o fornecimento de Solução Tecnológica de Comunicação Omnicanal (Multicanal), na modalidade Software como Serviço (SaaS), pelo período de 12 (doze) meses, incluindo:

1.1.1. Licenciamento de interface de atendimento: Disponibilização de plataforma de atendimento humano e automatizado (híbrido), com suporte a múltiplos canais de entrada, permitindo a gestão centralizada de interações, histórico unificado e ferramentas de produtividade para os agentes.

1.1.2. Integração com API Oficial Cloud da Meta (WhatsApp Business Platform): Integração nativa e direta com a API oficial, garantindo a estabilidade da conexão, segurança dos dados e conformidade com as políticas comerciais e técnicas da Meta (Whatsapp).

1.1.3. Gestão de verificação de conta oficial (Badge Verde): Assessoria técnica e operacional para a obtenção e manutenção do selo de autenticidade (Badge Verde) para as 04 (quatro) linhas institucionais, elevando a credibilidade e segurança do atendimento.

1.1.4. Suporte técnico continuado e Assistência Técnica: Suporte especializado em língua portuguesa, disponível para resolução de incidentes e manutenção evolutiva da plataforma, com acompanhamento remoto, conforme necessidade da Administração, respeitando os níveis de serviço (SLA) estabelecidos

Item	Descrição Do Programa	U
1	Contratação de solução tecnológica de comunicação omnicanal (SaaS), incluindo licenciamento de interface de atendimento, integração com API Oficial da Meta e gestão de verificação de conta oficial para 04 (quatro) linhas **1. CAPACIDADE E ACESSOS:** • 1.1. Performance e Escalabilidade: A plataforma deverá suportar inicialmente até 10 (dez) usuários simultâneos, sem perda de performance ou latência, com escalabilidade nativa para expansão de licenças sob demanda da Administração. • 1.2. Gestão de Perfis (RBAC): Criação de níveis de acesso distintos (Administrador, Supervisor e Atendente) com segregação de funções e logs de auditoria detalhados. • 1.3. Mesa de Atendimento Completa: Interface única com acesso à base de conhecimento, transferência de atendimento, chat interno entre equipes, gestão de login/logout, classificação de atendimento por tabulação, modo pausa com justificativa obrigatória e gestão/pesquisa de contatos por nome, telefone ou CPF. **2. GESTÃO DE MENSAGENS E DIVULGAÇÃO (ILIMITADAS):** • 2.1. Volume Ilimitado: Licenciamento mensal sem limitação de volume para tráfego de mensagens enviadas e recebidas entre atendentes e cidadãos, vedada a cobrança de excedentes por interação pela contratada. • 2.2. Divulgação de Eventos e Marketing: Funcionalidade nativa para disparos em massa (Broadcast) voltados à divulgação de eventos, avisos institucionais e campanhas informativas de forma ilimitada, respeitados os limites técnicos da API Cloud. • 2.3. Gestão de Templates (HSM): Ferramenta integrada para submissão, aprovação e gestão de templates de mensagens estruturadas (HSM) junto à Meta, com suporte a variáveis dinâmicas. **3. PAINEL DE GESTÃO E BI (DASHBOARD):** • 3.1. Monitoramento em Tempo Real: Painel administrativo para acompanhamento do quantitativo de atendimentos ativos, pendentes e finalizados por linha e por atendente. • 3.2. Relatórios de Desempenho: Extração de relatórios automatizados de Tempo Médio de Espera (TME), Tempo Médio de Atendimento (TMA) e produtividade individual/setorial. • 3.3. Governança Técnica: Acompanhamento mensal de indicadores e suporte técnico especializado 24/7 para incidentes críticos. **4. AUDITABILIDADE E SEGURANÇA (LOGS):** • 4.1. Logs de Atividades: Registro detalhado de todas as ações dos usuários, incluindo horários de acesso, mensagens enviadas e histórico de transferências. • 4.2. Proteção de Dados (LGPD): Implementação de criptografia, garantia de confidencialidade e integridade dos dados conforme a Lei nº 13.709/2018. • 4.3. Histórico Inalterável: Armazenamento de conversas em ambiente seguro, impedindo a edição ou exclusão de registros, garantindo segurança jurídica ao Conselho. • 4.4. Backup: Rotinas de backup automático diário de todo o banco de dados e mídias. **5. FUNCIONALIDADES ESSENCIAIS (CHECKLIST):** • 5.1. Protocolo de Atendimento: Geração e envio automático de número de protocolo para o cidadão no início de cada interação. • 5.2. Transferência Interna: Capacidade de transferir o atendimento (com histórico completo) entre as 4 linhas: Fiscalização, Registro, Financeiro e Comunicação. • 5.3. Comunicação Multimídia: Suporte nativo para envio e recebimento de documentos (PDF), imagens, vídeos e áudios com player interno. • 5.4. Avaliação de Satisfação: Disparo automático de pesquisa de NPS ao encerramento de cada ticket. **6. CONECTIVIDADE:** • 6.1. API Oficial Cloud: Conexão obrigatória via API Oficial da Meta (WhatsApp Business Platform), vedada emulação via QR Code. • 6.2. Badge Verde: Assessoria técnica integral para obtenção e manutenção do selo de verificação oficial nas 04 linhas. **7. INTELIGÊNCIA E AUTOMAÇÃO (CHATBOT EVOLUTIVO):** • 7.1. Fluxo de Automação (URA Digital): Criação de menus e submenus ilimitados para triagem automatizada, fornecendo respostas imediatas (FAQ) e direcionando o cidadão para as filas setoriais (Fiscalização, Registro, Financeiro ou Comunicação).	N

	• 7.2. Aprendizado e Evolução Continua: A ferramenta deve permitir a evolução constante da base de conhecimento, possibilitando que a Administração atualize fluxos de resposta com base no histórico de interações para melhorar a precisão do atendimento automático. • 7.3. Transbordo Inteligente: Caso a automação não solucione a demanda, o sistema deve realizar o transbordo para o atendimento humano transferindo todo o contexto e histórico da conversa anterior. • 7.4. Gestão "No-Code": A plataforma deve oferecer interface intuitiva para que a própria equipe do conselho possa editar e criar novos fluxos de automação sem necessidade de programação complexa

1.2. Os serviços descritos serão prestados sob demanda, o endereço da sede do Coren AL é Avenida Moreira e Silva nº 430, Farol, Maceió-Alagoas.

1.3. Os serviços objetos desta contratação são caracterizados como comuns, tratando-se de serviço amplamente contratado pela Administração Pública.

1.4. O prazo de vigência das contratações é de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021, desde que comprovado que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração.

1.4.1. Os serviços são enquadrados como continuados .

1.5. Os serviços/objetos desta contratação são caracterizados como comuns, pois seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos, por meio de especificações usuais do mercado, nos termos do inciso XIII do art. 6º da Lei nº 14.133, de 2021.

1.6. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.

1.7. Foi atendido o princípio da padronização, conforme determina o art. 40, V, Lei 14133/2021.

1.8. A junção dos serviços em grupos contribui positivamente para a redução dos custos, aumentando a possibilidade de diminuição do valor final, auxiliando também no processo licitatório, já que os itens agrupados são da mesma natureza e guardam relação entre si. A opção por menor preço por grupo tem a devida e excepcional permissão da Súmula 247 do TCU, para evitar prejuízo com a perda de economia de escala. E, ademais, por tratar-se de contratação de serviços correlatos, a formação de grupos não constituirá restrição à concorrência. Assim na presente contratação não será atendido o princípio do parcelamento (Art. 47, II, da Lei 14133/21).

1.9. Foi utiizado o catalogo de materiais (CATMAT) e Catalogo de serviço (CATSER) esses catalogos compõe o sistema oficial do Governo Federal que padroniza e identifica todos os materiais adquiridos por órgãos públicos. Cada item recebe um código numérico único e uma descrição técnica padronizada, garantindo uniformidade nas licitações em todo o país.

1.10. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. **FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de profissionalizar o atendimento prestado pelo COREN-AL via WhatsApp. Atualmente, o uso de contas convencionais não oferece garantias de autenticidade, facilitando a criação de perfis falsos que utilizam o nome da autarquia para práticas ilícitas. A aquisição de acesso ao selo de verificação (Badge Verde) conferem fé pública digital ao canal. Além disso, a estrutura de 04 (quatro) linhas integradas permitirá a separação por áreas, garantindo que os fluxos de dados sensíveis dos profissionais de enfermagem sejam tratados em canais específicos e auditáveis, em conformidade com o princípio da eficiência administrativa.

2.2. Os resultdos esperados estão descritos no quadro abaixo:

RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO/AQUISIÇÃO	
ID	**Metas do Planejamento Estratégico**
1.	**Redução de Incidentes:** Diminuir em 100% o risco de o inscrito interagir com contas não oficiais em nome do Conselho.
2.	**Disponibilidade:** Garantir atendimento 24/7 através de integração com chatbots na API oficial.
3.	**Rastreabilidade:** Centralizar 100% do histórico de conversas institucionais para fins de fiscalização interna.

2.3. Durante toda a vigência do Contrato realizar as atualizações tecnológicas que se fizerem necessárias ao sistema.

2.4. Prestar assessoria imediata, por e-mail e telefone, auxiliando o uso e resolvendo possíveis erros no envio dos dados pelo sistema da Contratada.

2.5. Para os bens a serem adquiridos e serviços a serem realizados existem um grande número de fornecedores existentes no mercado nacional, que oferecem materiais/serviços dentro das especificações solicitadas.

2.6. **Sustentabilidade:**

2.6.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os requisitos apresentados a seguir, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

2.6.2. A contratação seguirá os critérios previstos na legislação e normas técnicas de otimização de recursos naturais e manejo de resíduos, especialmente sobre a destinação das baterias e componentes sensíveis dos aparelhos.

2.6.3. Em relação à destinação do lixo tecnológico, a contratada deverá participar das ações previstas no plano municipal/distrital de gestão integrada de resíduos sólidos, caso tenha firmado acordo ou termo de compromisso com o Município para tanto. Considerando que os fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes de produtos eletrônicos devem estruturar, implementar e operar sistemas de logística reversa, mediante o retorno dos produtos e embalagens após o uso pelo consumidor, além de assegurar a sustentabilidade econômico-financeira da logística reversa.

2.6.4. Não são permitidas, à contratada, formas inadequadas de destinação final das pilhas e baterias usadas originárias da contratação, nos termos do artigo 22 da Resolução CONAMA n° 401, de 04/11/2008, tais como: a) lançamento a céu aberto, tanto em áreas urbanas como rurais, ou em aterro não licenciado; b) queima a céu aberto ou incineração em instalações e equipamentos não licenciados; c) lançamento em corpos d'água, praias, manguezais, pântanos, terrenos baldios, poços ou cacimbas, cavidades subterrâneas, redes de drenagem de águas pluviais, esgotos, ou redes de eletricidade ou telefone, mesmo que abandonadas, ou em áreas sujeitas à inundação.

2.6.5. A contratada deverá providenciar o adequado recolhimento das pilhas e baterias originárias da contratação, para fins de repasse ao respectivo fabricante ou importador, responsável pela destinação ambientalmente adequada, nos termos da Instrução Normativa IBAMA n° 08, de 03/09/2012, conforme artigo 33, inciso II, da Lei n° 12.305, de 2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos, artigos 4° e 6° da Resolução CONAMA n° 401, de 04/11/2008, e legislação correlata.

2.6.6. Visto que o objeto a ser contratado é composto pela prestação de serviços e, a fim de nortear os critérios de sustentabilidade que deverão ser observados, destaca-se o Capítulo III, DOS BENS E SERVIÇOS, com ênfase nos arts. 5º e 6º da Instrução Normativa nº 01/2010.

2.6.7. O cumprimento das normas ambientais vigentes para a execução dos serviços, no que diz respeito à poluição ambiental, redução de resíduos sólidos e destinação de resíduos.

2.6.8. Os cuidados necessários para que da consecução dos serviços não decorra qualquer degradação ao meio ambiente.

2.6.9. **Da Vistoria**

2.6.10. Não se aplica.

2.7. **Subcontratação**

2.7.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto.

2.8. **Garantia da contratação**

2.8.1. Não será exigida garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

2.9. SLA (Níveis de Serviço:)

2.10. O cumprimento dos tempos de resposta e solução deverá seguir rigorosamente a matriz de criticidade estabelecida no item 1.1.5 (i) deste Termo de Referência.

• Severidade 1 (Crítica): Resposta em 01h / Solução em 04h.

• Severidade 2 (Alta): Resposta em 04h / Solução em 08h.

• Severidade 3 (Normal/Dúvidas e Consultas): Resposta em até 08 (oito) horas e solução em até 24 (vinte e quatro) horas. 2.7.5.

2.11. Disponibilidade de Plataforma (Uptime): Garantia de disponibilidade mínima mensal de 99,9%, conforme estabelecido no item 1.1.5 (IV), descontadas as manutenções programadas informadas com antecedência mínima de 48 horas

2.12. **Requisitos Legais**

2.12.1. A contratação objeto deste Termo De referencia tem amparo legal nos seguintes dispositivos legais:

2.12.2. Lei n° 14.133, de 1° de abril de 2021, que estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

2.12.3. Lei nº 12.846, de 01 de agosto de 2013, que estabelece a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática contra a administração pública, nacional e estrangeira;

2.12.4. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

2.13. **Riscos da contratação**

2.13.1. Considera-se como risco operacional relevante a eventual indisponibilidade da API oficial da Meta (WhatsApp Business Platform), a qual poderá impactar temporariamente o fluxo de atendimento.

2.13.2. A solução contratada deverá possuir mecanismos de contingência, monitoramento e retomada do serviço, visando mitigar impactos operacionais

3. **MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

Condições de execução

3.1. Local e horário da prestação dos serviços

3.1.1. Os serviços, por sua natureza de Software como Serviço (SaaS), serão prestados de forma remota via nuvem, com suporte técnico disponível conforme os níveis de serviço (SLA) estabelecidos.

3.1.2. O acesso à plataforma e o suporte especializado ocorrerão de forma integralmente digital, dispensando a necessidade de deslocamento físico à sede do CorenAL para a operação cotidiana do sistema.

3.2. Materiais a serem disponibilizados

3.2.1. A Contratada deverá disponibilizar toda a infraestrutura lógica, licenças lógica, licenças de software, conectividade com a API oficial e ferramentas de automação necessárias para a perfeita execução do objeto.

3.3. Especificação da garantia do serviço

3.3.1. O prazo de garantia contratual dos serviços segue o Código de Defesa do Consumidor, devendo a Contratada assegurar a correção de falhas e bugs sem custos adicionais durante toda a vigência do contrato..

3.4. Procedimentos de transição e finalização do contrato:

3.4.1. Migração de Dados: Ao término ou rescisão do contrato, a Contratada deverá disponibilizar para a Contratante a extração integral do banco de dados (histórico de conversas, logs e contatos) em formato estruturado (.CSV, .JSON ou .SQL), garantindo a propriedade da informação ao Coren-AL.

3.5. Prova de Conceito (PoC)

3.5.1. A licitante classificada em primeiro lugar deverá realizar Prova de Conceito (PoC) para demonstrar a aderência técnica da solução.

I – Formato: A PoC poderá ser realizada de forma remota (videoconferência e compartilhamento de tela), com acompanhamento da equipe técnica designada pelo CorenAL.

II – Critérios de Avaliação: A demonstração deve contemplar obrigatoriamente:

a) Integração com API Oficial Cloud: Demonstração da conexão direta com a WhatsApp Business Platform (Meta) via API, sendo terminantemente proibida a utilização de emulação por QR Code ou instâncias não oficiais.

b) Operação Multiusuário e Filas: Funcionamento simultâneo de, no mínimo, 10 licenças operacionais, com a correta segregação e distribuição de chamados entre as filas setoriais (Fiscalização, Registro, Financeiro e Comunicação).

c) Automação Evolutiva (No-Code): Criação e execução de um fluxo automatizado (URA/Chatbot) através de interface visual sem necessidade de programação, demonstrando a capacidade de autoatendimento e transbordo inteligente para humanos.

d) Comunicação Multimídia: Envio e recebimento de mensagens de texto, áudios (com reprodução interna), imagens e documentos em ambiente real.

e) Histórico e Rastreabilidade: Visualização de histórico completo de interações, garantindo que os registros sejam inalteráveis e permitam a rastreabilidade total do atendimento.

f) Gestão e BI (Dashboards): Geração de relatórios e indicadores de desempenho (TME, TMA e produtividade) em tempo real através de painel de supervisão.

g) Controle de Acesso e Auditoria: Demonstração do controle de permissões por perfil (Administrador, Supervisor e Atendente) e apresentação da trilha de auditoria (logs de atividades dos usuários).

h) Funcionalidades da Mesa: Demonstração prática do modo pausa com justificativa, transferência entre setores com histórico e chat interno entre atendentes.

A licitante deverá demonstrar todos os itens em tempo real, sendo vedada a utilização de vídeos, protótipos ou simulações que não representem o funcionamento efetivo da solução.

A PoC terá caráter eliminatório, sendo desclassificada a licitante que:

I – não comparecer na data agendada;

II – não demonstrar integralmente os requisitos exigidos;

III – apresentar solução divergente da proposta;

IV – não comprovar o funcionamento real da plataforma.

A realização da PoC não implicará qualquer custo para a Administração.

3.6. Níveis de Serviço (SLA) A contratada deverá garantir:

I. Disponibilidade (Uptime): Mínima de 99,9% mensal.

II. Severidade 1 (Crítica): Resposta em até 01 hora e solução em até 04 horas.

III. Severidade 2 (Alta): Resposta em até 04 horas e solução em até 08 horas.

IV. Severidade 3 (Normal): Resposta em até 08 horas e solução em até 24 horas.

V. Disponibilização de canal direto com priorização para incidentes críticos.

VI. Disponibilização de múltiplos canais (telefone 0800, e-mail, portal de tickets e WhatsApp)

VII. Suporte remoto contínuo para suporte ao usuário e ajustes de configuração.

VIII. Garantia de disponibilidade mínima mensal de 99,9%, descontadas as manutenções programadas e informadas com antecedência mínima de 48 horas.

3.7. Infraestrutura de Hospedagem

3.7.1. A solução deverá estar hospedada em ambiente de nuvem com padrões de segurança reconhecidos, preferencialmente com certificação ISO/IEC 27001 ou equivalente, garantindo disponibilidade, integridade e segurança das informações.

3.8. Da Governança e Acompanhamento Técnico

I. A execução será monitorada pela equipe de TI do Coren-AL através dos painéis de gestão, relatórios de BI e trilhas de auditoria nativas da solução.

II. A assistência técnica e a resolução de incidentes serão prestadas exclusivamente via canais digitais (e-mail, portal de tickets e WhatsApp) e telefone, respeitando os tempos de resposta da matriz de criticidade.

4. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

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

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

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

4.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

4.5. Após a assinatura do contrato, será realizada uma reunião de abertura remota para apresentação das ferramentas de fiscalização, definição dos fluxos de atendimento e configuração dos níveis de acesso dos usuários do Coren-AL.

4.6. Interlocução Técnica e Suporte:

I – A Contratada deverá disponibilizar canal de atendimento direto para a fiscalização do contrato, garantindo agilidade na resolução de questões administrativas e técnicas;

II – A responsabilidade pela execução operacional e técnica recai sobre a estrutura de suporte da Contratada, que deve atuar conforme a matriz de críticidade (SLA) estabelecida;

III – Não haverá exigência de preposto físico ou representante residente, sendo a gestão do contrato baseado na aferição de resultados e disponibilidade do sistema através do painéis de controle.

4.7. Governança e Relatórios

I – O acompanhamento da execução será realizado de forma automatizada através dos relatórios de indicadores (TME, TMA, NPS e logs de auditoria) extraídos diretamente da plataforma;

II – A Contratada deverá fornecer, sempre que solicitado, suporte remoto especializado para otimização dos fluxos de automação e auxilio na interpretação dos dados de gestão.

4.8. A comunicação oficial para fins de fiscalização será realizado por meio eletrônico garantio a celeridade e o registro histórico de todas as interações entre o Coren-AL e a Contratada

Rotinas de Fiscalização

4.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

Fiscalização Técnica

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

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

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

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

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

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

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

4.17. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação, por força da Instrução Normativa Seges/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022.

Fiscalização Administrativa

4.18. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

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

Gestor do Contrato

4.20. Cabe ao gestor do contrato:

4.20.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

4.20.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

4.20.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

4.20.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

4.20.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

4.20.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

4.20.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

5. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

5.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto neste item.

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

5.2.1. não produziu os resultados acordados;

5.2.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

5.2.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

5.3.1. Aprovação de medição pelos fiscais do contrato;

5.3.2. Entrega de certidões e demais documentos de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista;

5.3.3. Entrega de comprovação de entrega de materiais, insumos e equipamentos necessários para a execução do serviço;

5.3.4. Entrega de demais documentos solicitados pela fiscalização com a devida justificativa.

5.4. **Recebimento**

5.4.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de até 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

5.4.2. Os bens/serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

5.4.3. Os bens/serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

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

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

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

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

5.4.8. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período de um mês (mensal).

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

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

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

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

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

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

5.4.15. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

5.4.15.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

5.4.15.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

5.4.15.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

5.4.15.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

5.4.15.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

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

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

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

5.5. **Liquidação**

5.5.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

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

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

a) o prazo de validade;

b) a data da emissão;

c) os dados do contrato e do órgão contratante;

d) o período respectivo de execução do contrato;

e) o valor a pagar; e

f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

5.5.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

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

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

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

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

5.6. **Prazo de pagamento**

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

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

5.7. **Forma de pagamento**

5.7.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado, uma vez que o Coren Al não realiza pagamentos através de cartão de crédito.

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

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

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

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

5.8. **Reajuste**

5.8.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

5.8.2. Após o interregno de um ano, desde que solicitado pela Contratada, os preços iniciais poderão ser reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do indice informado em contrato, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

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

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

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

5.8.8. O reajuste poderá ser realizado por apostilamento.

5.9. **Cessão de crédito**

5.9.1. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

5.9.2. As cessões de crédito não abrangidas pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020 dependerão de prévia aprovação do Contratante.

5.9.3. A eficácia da cessão de crédito não abrangidas pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

5.9.4. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

5.9.5. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

5.9.6. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

6. **INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

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

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

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

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013

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

6.2.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

6.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

6.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

6.2.4. Multa:

6.2.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias.

6.2.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

a) O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

6.2.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de 10% (dez por cento) a 25% (vinte e cinco por cento) do valor da contratação.

6.2.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação.

6.2.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 10% (dez por cento) a 25% (vinte e cinco por cento) do valor da contratação.

6.2.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação.

6.2.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação.

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

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

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

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

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

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

6.8.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

6.8.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no Sicaf serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

6.9. Na aplicação das sanções serão considerados:

6.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

6.9.2. as peculiaridades do caso concreto;

6.9.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

6.9.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

6.9.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle

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

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

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

6.13. 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.

6.14. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

7.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, na forma eletrônica, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso II da Lei n.º 14.133/2021, que culminará com a seleção da proposta de **MENOR PREÇO.**

7.2. À contratação que se pretende não se aplica a adjudicação por item, conforme descrito nos Estudos Preliminares, que considerou o seguinte:

7.2.1. A contratação de empresas diferentes de acordo com os grupos especificados visa viabilizar o adequado gerenciamento dos fornecimentos e da prestação dos serviços, evitando a interrupção não programada e afastando riscos de eventuais prejuízos à Administração e/ou de comprometimento da qualidade dos serviços.

7.2.2. O agrupamento dos itens levou em consideração questões técnicas, uma vez que não podem ser separados e oferecidos por empresas diferentes, bem como o ganho de economia em escala, sem prejuízo à ampla competitividade, uma vez que existem no mercado várias empresas com capacidade de fornecer os serviços na forma em que estão agrupados nesta especificação.

7.2.3. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço unitário.

Exigências de habilitação

7.3. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

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

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

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

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

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

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

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

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

7.12. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

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

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

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

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

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

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

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

Qualificação Econômico-Financeira

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

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

Qualificação Técnica

7.22. Pelo menos 01 (um) atestado, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando expressamente que a licitante forneceu o objeto licitado de forma satisfatória, com experiência com atendimento omnichannel e solução de comunicação digital integrada à API oficial do WhatsApp Business Platform, com atendimento multiusuário e gestão centralizada de atendimentos.

Disposições gerais sobre habilitação

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

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

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

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

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

A PROVA DE CONCEITO (PoC)

7.28. As licitantes classificadas e com propostas aceitas deverão realizar Prova de Conceito (PoC), conforme condições estabelecidas no item 3.5 deste Termo de Referência, como requisito para validação técnica da solução ofertada.

7.29. A Prova de Conceito será realizada remotamente (via videoconferência com compartilhamento de tela), com a participação da equipe técnica do Coren-AL, no prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas, contando da convocação formal realizada por meio do chat da plataforma de compras governamentais.

7.30. A licitnate deverá indicar responsável ténico pela condução da demonstração, que deverá realizar a apresentação das funcionalidades, simulação de fluxos operacionais e esclarecimento técnico em ambiente de conferência digital.

7.31. A PoC compreenderá, no mínimo, a validação prática das seguintes funcionalidades:

I–Conexão via API Oficial Cloud da Meta (WhatsApp Business Platform) sem emulação por QR Code;

II –Configuração e operação de, no mínimo, 4 (quatro) linhas/departamentos;

III – Simulação de acesso simultâneo de usuários (10 licenças) e filas setoriais;

IV – Geração automática de protocolo de atendimento;

V – Criação de fluxo automatizado (Chatbot/URA) via interface No-Code;

VI – Transferência de atendimento entre setores com manutenção integral do histórico e contexto;

VII – Extração de relatórios contendo TME, TMA e produtividade;

VIII – Demonstração de logs imutáveis e rastreabilidade total das ações dos usuários;

IX – Simulação de encerramento com envio de pesquisa de satisfação (NPS);

X – Suporte multimídia (envio e recebimento de áudio, PDF e imagens).

7.32. avaliação será realizada com base em checklist objetivo previamente definido pela Administração, sendo considerada apta a licitante cuja solução atenda integralmente às funcionalidades exigidas.

7.33. O não atendimento às funcionalidades mínimas implicará desclassificação da proposta.

7.34. A Prova de Conceito não poderá implicar custos adicionais para a Administração.

7.35. Como condição para habilitação, as licitantes convocadas para a Prova de Conceito (PoC) deverão apresentar, juntamente com os demais documentos de habilitação, os seguintes documentos:

I – Ata da Prova de Conceito, emitida pela Comissão designada pela Contratante, contendo o registro dos itens avaliados, funcionalidades demonstradas e o resultado da validação técnica da solução;

II – Certificado de Participação na Prova de Conceito, emitido pela Comissão da Contratante, atestando a realização da apresentação pela licitante.

7.35.1. Os documentos referidos nos incisos I e II serão disponibilizados pela Comissão da Contratante após a realização da Prova de Conceito, devendo a licitante anexá-los ao sistema de compras governamentais, quando convocada para envio da documentação de habilitação.

7.35.2. A não apresentação dos documentos previstos neste item, quando exigidos, implicará a inabilitação da licitante, por não comprovação da validação técnica da soluçãoela Comissão da Contratante, atestando a realização da apresentação pela licitante.ofertada.

7.35.3. A Ata da Prova de Conceito deverá indicar, de forma objetiva, o atendimento ou não aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, servindo como instrumento de apoio à decisão da Comissão de Contratação.

7.35.4. Os documentos emitidos no âmbito da Prova de Conceito serão considerados parte integrante do processo de julgamento técnico, subsidiando a decisão da Comissão de Contratação quanto à habilitação da licitante.

8. **DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO**

8.1. A estimativa de preços será realizada resalizada pela DLC em ppesquisade mercado conforme legislaçao vigente.

Item	Descrição Resumida	Unidade	Quantidade	Valor Unitário
1	Licenciamento de plataforma omnichannel para até 10 usuários, com atendimento humano e automatizado, mesa de atendimento, filas, perfis, relatórios, logs, histórico e recursos de produtividade	mensal	12	R$ 2.211,67
2	Integração com API Oficial Cloud da Meta — WhatsApp Business Platform, contemplando conectividade oficial para 04 linhas institucionais, sem QR Code ou emulação não oficia	mensal	12	R$ 1.258,33
3	Gestão de conta oficial, assessoria técnica para verificação/Badge Verde e suporte operacional junto à Meta para 04 linhas institucionais	mensal	12	R$ 991,42
4	Suporte técnico contínuo, governança operacional, SLA, acompanhamento técnico, backup, atualizações e assistência remota	mensal	12	R$ 990,83
				Total mensal R$ 5.452

9. **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

9.1. Casos omissos neste Instrumento serão resolvidos pelas normas contidas no Processo Licitatório e nos termos da Legislação pertinente.

9.2. O fornecedor fica obrigado a manter, durante a execução Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação estipuladas para participação na licitação.

9.3. O presente Termo de Referência foi elaborado com base nos de modelos de minutas padronizados de Termos de Referência da Advocacia-Geral União (Art. 19, IV e § 2º, da Lei 14133/21).

9.4. Nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 entende que s informações contidas no presente **TERMO DE REFERENCIA DEVERÃO ESTAR DISPONÍVEIS** para qualquer interessado, pois não se caracterizam como sigilosas.

9.5. A presente contratação está prevista no PCA 2026 (SEI Nº 00198.001494/2024-65).

9.6. No exercício financeiro de 2026 não foi realizada nenhuma aquisição/contratação de mesma natureza da solicitada neste termo de referência.

10. **DO FORO**

10.1. Fica eleito o Foro de Alagoas para discussão de litígios decorrentes deste Termo de Referência, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que se configure.

ELABORADO POR:

ÁLVARO DE ARAÚJO SANTOS
CHEFE DO DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

MODELO DE PLANILHA DETALHADA DE VALORES

Item	Descrição Resumida	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Licenciamento de plataforma omnichannel para até 10 usuários, com atendimento humano e automatizado, mesa de atendimento, filas, perfis, relatórios, logs, histórico e recursos de produtividade	mensal	12	R$	R$
2	Integração com API Oficial Cloud da Meta — WhatsApp Business Platform, contemplando conectividade oficial para 04 linhas institucionais, sem QR Code ou emulação não oficia	mensal	12	R$	R$

3	Gestão de conta oficial, assessoria técnica para verificação/Badge Verde e suporte operacional junto à Meta para 04 linhas institucionais	mensal	12	R$	R$
4	Suporte técnico contínuo, governança operacional, SLA, acompanhamento técnico, backup, atualizações e assistência remota	mensal	12	R$	R$ 1
				Total mensal R$	**Total anual R$**

Documento assinado eletronicamente por **ÁLVARO DE ARAÚJO SANTOS - Matr. 148**, **Chefe do Departamento de Tecnologia da Informação**, em 17/08/2026, às 12:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cofen.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2077958** e o código CRC **A808E36F**.

Avenida Moreira e Silva, 430, - Bairro Farol, Maceió/AL

CEP 57051-500 Telefone:

- https://corenalagoas.org.br