COREN-AL
Fls._____

AVISO DE DISPENSA ELETRÔNICA Nº 2026

Torna-se público que o COREN-AL realizará Dispensa Eletrônica (DE), com critério de julgamento de menor preço, na hipótese do art. 75, inciso II, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 67/2021 e demais legislação de regência.

DATA E HORÁRIO DA FASE DE LANCES: 24/08/2026, DAS 8H ÀS 14h

Link: https://www.gov.br/compras/

1. *OBJETO DA CONTRATAÇÃO DIRETA*

1.1. *O objeto do presente aviso é a escolha da proposta mais vantajosa visando a contratação de empresa especializada na prestação de serviço 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, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Aviso de Dispensa Eletrônica, Termo de Referência (Anexo I) e demais anexos.*

1.1.1. *As descrições do objeto estão na tabela abaixo:*

Descrição Do Programa	Unid desembolso.
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.	Mensal

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). • **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.	

1.1.2. *O valor máximo global para 12 meses de contrato será de* **R$ 65.427,00**

1.2. *Em caso de divergência existente entre as especificações do objeto descritas no sítio www.gov.br/compras e as especificações técnicas constantes deste termo, prevalecerão estas últimas.*

1.3. *A contratação é pela adjudicação em item único, conforme tabela de*

CORENAL
Fls._____

especificação do item constante no item 1 do Termo de Referência, Anexo I deste instrumento.

1.4. *O critério de julgamento adotado será o menor preço, observadas as exigências contidas neste Aviso de Contratação Direta e seus Anexos quanto às especificações do objeto.*

2. *PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA ELETRÔNICA*

2.1. *Os participantes deverão acessar o Sistema de Dispensa Eletrônica integrante do Sistema de Compras do Governo Federal – Compras.gov.br, disponível no endereço eletrônico www.gov.br/compras;*

2.1.1. *Os fornecedores deverão atender aos procedimentos previstos no Manual do Sistema de Dispensa Eletrônica, disponível no Portal de Compras do Governo Federal, para acesso ao sistema e operacionalização;*

2.1.2. *O fornecedor é o responsável por qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante no Sistema de Dispensa Eletrônica, não cabendo ao provedor do Sistema ou ao órgão promotor do procedimento a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.*

2.2. *Não poderão participar desta dispensa os fornecedores:*

2.2.1. *que não atendam às condições deste termo e seus anexos;*

2.2.2. *estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos parareceber citação e responder administrativa ou judicialmente;*

2.2.3. *que se enquadrem nas seguintes vedações:*

2.2.3.1. *pessoa física ou jurídica com sanções que impeçam a participação no certame ou a futura contratação, registradas no SICAF e/ou no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis), Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça*

COREN-AL
Fls._____

(www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php) e Lista de Inabilitados/Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU.

2.2.3.1.1. *aplica-se o disposto no item 2.2.3.1 também ao fornecedor que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do fornecedor;*

2.2.3.2. *empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;*

2.2.3.3. *pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do aviso,tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista.*

3. *INGRESSO NA DISPENSA ELETRÔNICA E CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL*

3.1. *O fornecedor interessado, após a divulgação do aviso de contratação direta, encaminhará, exclusivamente por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica, a proposta com a descrição do objeto ofertado, a marca e o modelo do produto, quando for o caso, e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura do procedimento;*

3.1.1. *Todas as especificações do objeto contidas na proposta, em especial o preço, vinculam o fornecedor;*

3.1.2. *Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos produtos;*

3.1.3. *Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do fornecedor, não lhe*

COREN-AL
Fls._____

assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

3.2. *Até a abertura da fase de lances, o fornecedor poderá retirar ou substituir a proposta inserida no sistema.*

3.3. *O fornecedor deverá lançar no campo próprio o valor unitário do item proposto;*

3.4. *No cadastramento da proposta inicial, o fornecedor deverá, também, assinalar em campo próprio do sistema, as seguintes declarações:*

3.4.1. *a inexistência de fato impeditivo para licitar ou contratar com a Administração Pública;*

3.4.2. *o enquadramento na condição de microempresa e empresa de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, quando couber;*

3.4.3. *o cumprimento do disposto no inciso VI do artigo 68 da Lei nº 14.133/2021;*

3.4.4. *a responsabilidade pelas transações que forem efetuadas no sistema, assumindo como firmes e verdadeiras;*

3.4.5. *plena responsabilidade pelas transações que foram efetuadas no sistema;*

3.4.6. *pleno conhecimento e aceitação das regras e das condições gerais da contrataçãoconstantes do procedimento.*

4. *FASE DE LANCES*

4.1. *A partir das 8h da data estabelecida neste aviso, a sessão pública será automaticamente aberta pelo sistema para o envio de lances públicos e sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo encerrado no horário de finalização de lances também já previsto neste instrumento;*

4.2. *Iniciada a etapa competitiva, os fornecedores deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro;*

4.2.1. *O lance deverá ser ofertado pelo seu valor unitário do item.*

4.3. *O fornecedor somente poderá oferecer valor inferior em relação ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema;*

4.4. *O fornecedor poderá oferecer lances sucessivos superiores ao lance que esteja vencendo o certame, desde que inferiores ao menor por ele ofertado e*

COREN-AL
Fls._____

registrado pelo sistema, sendo tais lances definidos como "lances intermediários" para os fins deste aviso;

4.5. *O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é de 0,1 (um centavo);*

4.6. *Havendo lances iguais ao menor já ofertado, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.*

4.7. *Caso o fornecedor não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta;*

4.8. *Durante o procedimento, os fornecedores serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do fornecedor;*

4.9. *Imediatamente após o término do prazo estabelecido para a fase de lances, haverá o seu encerramento, com o ordenamento e divulgação dos lances, pelo sistema, em ordem crescente de classificação;*

4.9.1. *O encerramento da fase de lances ocorrerá de forma automática pontualmente no horário indicado, sem qualquer possibilidade de prorrogação e não havendo tempo aleatório ou mecanismo similar.*

5 *A PROVA DE CONCEITO (PoC)*

5.4 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.

5.5 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.

5.6 A licitante 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.

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

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

COREN-AL
Fls._____

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

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

5.11 Geração automática de protocolo de atendimento;

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

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

5.14 Extração de relatórios contendo TME, TMA e produtividade;

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

5.16 Simulação de encerramento com envio de pesquisa de satisfação (NPS);

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

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

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

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

5.21 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:

5.22 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;

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

5.24 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.

5.25 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.

COREN-AL
Fls._____

5.26 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.

5.27 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.

6. *ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA E JULGAMENTO DA PROPOSTA*

6.1. *Encerrada a fase de lances, o fornecedor classificado em primeiro lugar será convocado por meio do sistema, para que envie sua proposta conforme modelo constante no* **Anexo I do Termo de Referência**, *no prazo máximo de 2 (duas) horas contadas da solicitação.*

6.2. *No caso de o preço da proposta vencedora estar acima do estimado pela Administração, haverá a negociação de condições mais vantajosas;*

6.2.1. *A negociação poderá ser feita com os demais fornecedores classificados, respeitada a ordem de classificação, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço estimado para a contratação.*

6.3. *O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação;*

6.4. *Será desclassificada a proposta vencedora que:*

5.4.1 contiver vícios insanáveis;

5.4.2 não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste aviso ou em seus anexos;

5.4.3 apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço estimado consignados neste documento e seus anexos;

5.4.4 não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

5.4.5 apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste aviso ou seus anexos, desde que insanável.

5.5 Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do objeto ou da área especializada no objeto.

COREN-AL
Fls._____

5.6 Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, será examinada a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação;

5.7 Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, se iniciará a fase de habilitação, observado o disposto neste aviso.

6 HABILITAÇÃO

6.1 Os documentos a serem exigidos para fins de habilitação constam no Anexo I – Termo de Referência, que integra este aviso e serão solicitados do fornecedor mais bem classificado da fase de lances.

6.2 Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do fornecedor detentor da proposta classificada em primeiro lugar, será verificada eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

d) Lista de Inidôneos mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU;

6.2.1 Para a consulta de fornecedores pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas "b", "c" e "d" acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/);

6.2.2 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa fornecedora e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei n° 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

6.3 A habilitação do fornecedor será realizada mediante consulta ao SICAF contendo os níveis cadastrados I, II e III válidos.

COREN-AL
Fls._____

6.4 Havendo pendência nos níveis do SICAF, o COREN-AL poderá solicitar, para fins de habilitação, a apresentação dos documentos pendentes no SICAF.

6.5 A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte será exigida nos termos do disposto no art. 4º do Decreto 8.538/2015;

6.6 Será inabilitado o fornecedor que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste aviso;

6.7 Constatado o atendimento às exigências de habilitação, o fornecedor será habilitado.

7 CONTRATAÇÃO

7.1 A contratação oriunda da presente dispensa eletrônica será formalizada por meio de emissão de nota de empenho.

7.2 a contratada se vincula ainda à sua proposta e às previsões contidas no Aviso de Contratação Direta e seus anexos;

7.2.1 a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133/21 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma Lei.

8 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1 Ocorrendo alguma das hipóteses elencadas no art. 155 da Lei 14.333/2021, fica o licitante infrator sujeito à aplicação das sanções correspondentes.

9. DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1 O procedimento será divulgado no Compras.gov.br e no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, e encaminhado automaticamente aos fornecedores registrados no Sistema de Registro Cadastral Unificado – SICAF, por mensagem eletrônica, na correspondente linha de fornecimento que pretende atender.

9.2 No caso de todos os fornecedores restarem desclassificados ou inabilitados (procedimento fracassado), a Administração poderá:

9.2.1 republicar o presente aviso com uma nova data;

COREN-AL
Fls._____

9.2.2 fixar prazo para que possa haver adequação das propostas ou da documentação de habilitação, conforme o caso.

9.2.3 valer-se, para a contratação, de proposta obtida na pesquisa de preços que serviu de base ao procedimento, se houver, privilegiando-se os menores preços, sempre que possível, e desde que atendidas às condições de habilitação exigidas.

9.2.3.1 No caso do subitem anterior, a contratação será operacionalizada fora deste procedimento.

9.3 Caberá ao fornecedor acompanhar as operações, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão;

9.4 Não havendo expediente ou ocorrendo 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, desde que não haja comunicação em contrário;

9.5 Os horários estabelecidos na divulgação deste procedimento e durante o envio de lances observarão o horário de Brasília-DF, inclusive para contagem de tempo e registro no Sistema e na documentação relativa ao procedimento;

9.6 No julgamento das propostas e da habilitação, a Administração poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

9.7 As normas disciplinadoras deste Aviso de Contratação Direta serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação;

9.8 Os fornecedores assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo de contratação.

9.9 Em caso de divergência entre disposições deste Aviso de Contratação Direta e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Aviso.

9.10 Da sessão pública será divulgada Ata no sistema eletrônico.

COREN-AL
Fls._____
_____

9.11 Integram este aviso de contratação direta, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

9.11.1 ANEXO I – Termo de Referência;