



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90009/2025

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 03269/2025

UASG 389421

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que o **Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Ceará - Crea-CE**, Autarquia Federal, inscrito no CNPJ sob o nº 07.135.601/0001-50, sediada à Rua Castro e Silva, nº 81, Centro, Fortaleza - CE, por meio da **Unidade Virtual de Licitação e Contratação**, através da **Portaria nº 30/2025**, sediado na Rua Castro e Silva, 81, Centro, Fortaleza-CE, CEP: 60.030-010, realizará licitação, na modalidade **PREGÃO** na **FORMA ELETRÔNICA**, critério de julgamento **MENOR PREÇO, MODO DISPUTA ABERTO E FECHADO**, sediado na Rua Castro e Silva, 81 – Centro – CEP: 60.030-010 em Fortaleza-Ceará, realizará nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, Instrução Normativa nº 73/2022 e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 16/06/2025

Horário: 13h

Local: Portal de Compras do Governo Federal – <https://www.gov.br/compras/pt-br/sistemas/comprasnet-siasg>.

MODALIDADE: PREGÃO ELETRÔNICO

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO

DISPUTA DE LANCES: ABERTO E FECHADO

OBSERVAÇÃO: ATUALIZEM OS SEUS DADOS CADASTRAIS NO SICAF

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços integrados de Plataforma de Omnichannel, Telefonia IP e atendimento digital inteligente com IA Generativa, para atender às demandas do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Ceará (Crea-CE), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

Item	Catálogo	Discriminação	Quant. de meses	Valor Mensal Estimado R\$	Valor Total Estimado R\$
1	30177	Implantação, Suporte e manutenção do sistema de Telefonia IP e plataforma de Omnichannel. Suporte e Sustentação do Plataforma OmniChannel,	12	R\$ 11.523,33	R\$ 138.279,96





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

		Mensagens Receptivas Whatsapp, Mensagens Ativas de Whatsapp, IA Generativa para Otimização de Atendimento, Plataforma OmniChannel, Chamadas Receptivas via Whatsapp.			
Valor total estimado R\$ 138.279,96 (cento e trinta e oito mil, duzentos e setenta e nove reais e noventa e seis centavos).					

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

2.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.5. Não poderão disputar esta licitação:

2.5.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.5.2. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.5.3. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

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

2.5.5. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, 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;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

2.5.6. agente público do órgão ou entidade licitante;

2.5.7. pessoas jurídicas reunidas em consórcio;

2.5.8. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.5.9. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.6. O impedimento de que trata o item será também aplicado ao licitante 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 licitante.

2.7. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#).

2.8. A vedação de que trata o item estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

3.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com a (planilha de custos e formação de preços) modelo editável através do link <https://www.gov.br/compras/pt-br/agente-publico/orientacoes-e-procedimentos/11-orientacoes-gerais-para-planilha-de-custos-e-formacao-de-precos>), conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

3.2. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

3.2.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de condutas vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

3.2.2. não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);

3.2.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

3.2.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

3.3. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

3.4. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus [arts. 42 a 49](#), observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

3.5. Conforme art. 4º da Lei 14.133/2021, deverá ser aplicado às licitações e contratos disciplinados por esta Lei as disposições constantes dos [arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#).

3.5.1. As disposições a que se refere o caput deste artigo não são aplicadas:

3.5.1.1. no caso de licitação para aquisição de bens ou contratação de serviços em geral, ao item cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte;

3.5.1.2. no caso de contratação de obras e serviços de engenharia, às licitações cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

3.5.2. De acordo art. 4º, § 2º da Lei 14.133/2021, a obtenção de benefícios a que se refere o caput deste artigo fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, devendo o órgão ou entidade exigir do licitante declaração de observância desse limite na licitação.

3.5.3. De acordo art. 4º§ 3º da Lei 14.133/2021, nas contratações com prazo de vigência superior a 1 (um) ano, será considerado o valor anual do contrato na aplicação dos limites previstos nos §§ 1º e 2º deste artigo.

3.6. A falsidade da declaração de que trata os **itens 3.2 ou 3.4** sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.

3.7. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

3.8. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

3.9. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu **valor final mínimo** quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

3.9.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

3.9.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

3.10. O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

3.10.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

3.11. O valor final mínimo parametrizado na forma do **item 3.9** possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estritamente e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

3.12. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.13. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

4.1. Licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

4.1.1. VALOR MENSAL E TOTAL DO ITEM.

4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.2.1. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

4.3. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

4.4. Se o regime tributário da empresa implica o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos 12 (doze) meses.

4.5. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

4.6. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o termo de referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

4.6.1. O prazo de validade da proposta não será inferior a **90 (noventa)** dias, a contar da data de sua apresentação.

4.6.2. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

4.7. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do [art. 71, inciso IX, da Constituição](#); ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

5.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o agente de contratação e os licitantes.

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

5.5. O lance deverá ser ofertado pelo **VALOR UNITÁRIO MENSAL**

5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

5.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

5.8. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta, deverá ser de **R\$ 50,00 (cinquenta) reais**.

5.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

5.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

5.10.1. O envio de lances na Pregão eletrônico nº 90009/2025 o modo de disputa **"ABERTO E FECHADO"**, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

5.10.2. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de dez minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

5.10.3. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) ou **5% (cinco por cento)** superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.10.4. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

5.10.5. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

5.10.6. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o Agente de Contratação/Comissão, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

5.10.7. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.11. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

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

5.13. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

5.14. No caso de desconexão com o agente de contratação, no decorrer da etapa competitiva da **Pregão eletrônico nº 90009/2025**, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

5.15. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o agente de contratação persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo agente de contratação aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

5.16. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

5.17. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

5.17.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

5.17.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

5.17.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

5.17.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

5.17.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

5.17.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

5.17.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

5.17.2.2. empresas brasileiras;

5.17.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

5.17.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

12.187, de 29 de dezembro de 2009.

5.18. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o agente de contratação poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

5.18.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

5.18.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

5.18.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

5.18.4. O agente de contratação solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de **2 (duas) horas**, envie a **proposta readequada** ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

5.18.5. É facultado ao agente de contratação prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

5.18.6. Após a negociação do preço, o agente de contratação iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o agente de contratação, verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e **no item 2.6** do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. SICAF;

6.1.2. Certidão Negativa Correccional - Entes Privados (**ePAD, CGU-PJ, CEIS, CNEP e CEPIM**) (www.https://certidoes.cgu.gov.br); e

6.1.3. Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br>).

6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).

6.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o agente de contratação diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. ([IN nº 3/2018, art. 29, caput](#)).

6.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. ([IN nº 3/2018, art. 29, §1º](#)).

6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. ([IN nº 3/2018, art. 29, §2º](#)).

6.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

6.4. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o agente de contratação verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os **itens 2.5 e 3.5 deste edital**.

6.5. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o agente de contratação examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

6.6. Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.6.1. conter vícios insanáveis;

6.6.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no **termo de referência**.

6.6.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

6.6.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

6.6.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

6.7. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexecuibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

6.7.1. A inexecuibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após diligência do agente de contratação, que comprove:

6.7.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

6.7.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

6.8. Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

6.9. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

6.10. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

6.10.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

6.10.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

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

6.12. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. Os documentos previstos no termo de referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.1.1. A VERIFICAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO PARA FINS DE HABILITAÇÃO JURÍDICA, FISCAL, SOCIAL, TRABALHISTA E ECONÔMICO-FINANCEIRA, SERÁ VERIFICADO NO SICAF.

7.1.1.1. CONFORME ITEM ANTERIOR, CASO SEJA NECESSÁRIO REALIZAR DILIGÊNCIA PELO PREGOEIRO E NÃO SE OBTENHA ÊXITO, A EMPRESA SERÁ DESCLASSIFICADA.

7.1.2. A DILIGÊNCIA REALIZADA PELO PREGOEIRO, EM SÍTIOS ELETRÔNICOS OFICIAIS DE ÓRGÃOS E ENTIDADES EMISSORES DE CERTIDÕES CONSTITUI MEIO LEGAL DE PROVA, PARA FINS DE HABILITAÇÃO.

7.1.3. OS DOCUMENTOS EXIGIDOS PARA HABILITAÇÃO QUE NÃO ESTEJAM CONTEMPLADOS NO SICAF, SERÃO ENVIADOS POR MEIO DO SISTEMA, EM FORMATO DIGITAL, NO PRAZO DE 2 (DUAS) HORAS, PRORROGÁVEL POR IGUAL PERÍODO, CONTADO DA SOLICITAÇÃO DO PREGOEIRO.

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

7.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de s, 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.

7.4. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)).

7.5. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.6. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de condutas vigentes na data de entrega das propostas.

7.7. Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia, conforme **item 14 deste edital**.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

7.7.1. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, poderá substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

7.8. A habilitação será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

7.8.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. ([IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º](#)).

7.9. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. ([IN nº 3/2018, art. 7º, caput](#)).

7.9.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. ([IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único](#)).

7.10. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.10.1. Da apresentação da proposta e dos documentos de habilitação.

7.11. A verificação no SICAF ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

7.11.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência, somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

7.12. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei 14.133/21, art. 64](#), e [IN 73/2022, art. 39, §4º](#)):

7.12.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

7.12.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

7.13. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

7.14. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem **7.11.2**.

7.15. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

7.16. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação (art. 4º do Decreto nº 8.538/2015).



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

7.17. Para fins de participação no certame e posterior contratação, a empresa deverá apresentar:

7.17.1. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO JURÍDICA - NÍVEL II DO SICAF

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

7.17.1.2. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal SLU: 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;

7.17.1.3. 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.

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

7.17.1.5. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

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

7.17.2. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO FISCAL, ECONÔMICA, SOCIAL E TRABALHISTA - NÍVEL III E IV DO SICAF

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

7.17.2.2. 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.

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

7.17.2.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

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;

7.17.2.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

7.17.2.6. Prova de regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

7.17.2.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou distrital 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.

7.17.2.8. 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.

7.17.3. EXIGÊNCIAS DE QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA - NÍVEL VI DO SICAF

7.17.3.1. CERTIDÃO NEGATIVA DE FALÊNCIA e Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica. Caso não venha expresso a data da validade, considerar-se-á a validade de **90 (noventa)** dias a contar da sua emissão.

7.17.3.2. A habilitação econômico-financeira visa a demonstrar a aptidão econômica do licitante para cumprir as obrigações decorrentes do futuro contrato, devendo ser comprovada de forma objetiva, por coeficientes e índices econômicos previstos no edital, devidamente justificados no processo licitatório, e será restrita à apresentação da seguinte documentação:

7.17.3.3. Balanço patrimonial e demonstração de resultado de exercício (DRE) dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigível e apresentado na forma da lei ou de regulamentação da Receita Federal do Brasil em caso de escrituração contábil digital, extraído do Livro Diário, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, **que comprove atender um dos seguintes requisitos:**

7.17.3.4. que a licitante possui todos os seguintes índices contábeis maiores que 1 (um):

- Liquidez Geral (LG) = $(\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})$;
- Solvência Geral (SG) = $(\text{Ativo Total}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo não Circulante})$;
- Liquidez Corrente (LC) = $(\text{Ativo Circulante}) / (\text{Passivo Circulante})$.

7.17.3.5. As empresas que apresentarem índices contábeis iguais ou inferiores a 1 (um), deverão comprovar um capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

equivalente a até 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

7.17.3.6. Declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, que ateste o atendimento pelo licitante dos índices econômicos previstos no edital.

7.17.3.7. Os documentos referidos neste item limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

7.17.3.8. Sociedades sujeitas ao regime estabelecido na Lei Complementar nº 123 – Lei das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte – por fotocópia do livro Diário, inclusive com os termos de abertura e encerramento, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante ou fotocópia do balanço patrimonial conforme item **7.17.3.2.** e os termos de abertura e de encerramento devidamente registrado ou autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante.

7.17.4. EXIGÊNCIAS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA - NÍVEL V DO SICAF

7.17.4.1. Comprovar registro ou inscrição junto ao **CREA ou CRT**, comprovando atividade relacionada com o objeto da presente licitação;

7.17.4.1.1. Possuir profissional Responsável Técnico, devidamente registrado **pelo CREA ou pelo CRT**.

7.17.4.1.2. Apresentar atestado(s) de capacidade técnica, em nome do licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado através da(s) correspondente(s) Certidão(ões) de Acervo Técnico emitida(s) pelo **CREA ou CRT**, em nome de seu(s) responsável(is) técnico(s) ou profissional(is) de nível superior pertencente(s) ao quadro da empresa, que comprove a aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, emitida(s) pelo Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA.

7.17.4.1.3 A comprovação de regularidade junto ao **CREA ou CRT** do domicílio da Licitante, referente ao exercício 2025.

7.17.4.1.4. Os documentos que comprovam as características aqui exigidas deverão ser entregues anexados à sua proposta, podendo também ser requerida apresentação posterior no momento do contrato e execução.

7.17.4.1.5. Os atestados exigidos no subitem anterior, para serem aceitos, deverão ter as seguintes informações:

- a)** Objeto contrato;
- b)** Data de emissão;
- c)** Nome da empresa e do responsável técnico;
- d)** Número da Anotação/Relatório/Registro de Responsabilidade Técnica (**ART/TRT**);



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

e) Lista dos serviços executados;

f) Assinatura dos responsáveis pela emissão dos atestados.

7.17.4.1.6. Não será aceito pela Administração atestado/declaração emitido pela própria licitante, sob pena de infringir o princípio da moralidade, posto que a licitante não possui a impessoalidade necessária para atestar sua própria capacitação técnica.

7.17.4.1.7. Certidão de Registro e Quitação atualizada da LICITANTE, junto ao **CREA ou CRT** que conste(m) o(s) responsável(is) técnico(s).

7.17.4.1.8. Os responsáveis técnicos e/ou membros da equipe técnica acima elencados deverão pertencer ao quadro permanente da empresa licitante, na data prevista para entrega da proposta, entendendo-se como tal, para fins deste certame, o sócio que comprove seu vínculo por intermédio de contrato social/estatuto social; o administrador ou o diretor; o empregado devidamente registrado em Carteira de Trabalho e Previdência Social; e o prestador de serviços com contrato escrito firmado com o licitante, ou com declaração de compromisso de vinculação contratual futura, caso o licitante se sagre vencedor desta licitação.

7.17.4.1.9. Comprovar experiência na prestação de serviços de apoio técnico especializado em tecnologias da IBM Watson ou ChatGPT com um mínimo de 2.000 horas totais.

7.17.4.1.10. Comprovar experiência na prestação de serviços de apoio técnico especializado em tecnologia REACT em banco Firebase com um mínimo de 2.000 horas totais, englobando Customização de Soluções e Integrações com Sistemas legados.

7.17.4.1.11. Comprovar experiência na prestação de serviços de apoio técnico especializado em tecnologia REACT em banco PostgreSQL com um mínimo de 2.000 horas totais, englobando Customização de Soluções e Integrações com Sistemas legados.

7.18. As comprovações de capacidade técnica visam garantir a qualificação técnica da empresa na instalação Sistema de Telefonia, em diversas situações similares às utilizadas no Crea-CE, além de minimizar o risco de fracasso na execução do projeto.

7.19. Previamente à celebração do contrato, o Crea-CE verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

a) SICAF;

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

c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

7.20. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa fornecedora e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 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.

7.21 Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Crea-CE diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

7.22. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

7.23. O fornecedor será convocado para manifestação previamente a uma eventual negativa de contratação.

7.24. Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do fornecedor será verificada por meio do SICAF ou conforme procedimento definido pelo Crea-CE, nos documentos por ele abrangidos.

7.25. É dever do fornecedor manter atualizada a respectiva documentação constante do SICAF, ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a respectiva documentação atualizada.

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

7.27. 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, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

7.28. 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.

8. DOS RECURSOS

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

8.2. O prazo recursal é de **3 (três)** dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

8.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

8.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

8.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

8.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

8.3.4. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

8.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

8.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de **3 (três)** dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

8.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

8.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de **3 (três)** dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada à vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

8.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

8.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

8.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico www.creace.org.br.

9. DAS PENALIDADES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.1. Comete infração administrativa nos termos do Art. 155, da Lei 14.133, de 2021, a Contratada que:

- a) Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- b) Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- d) Comportar-se de modo inidôneo; ou
- e) Cometer fraude fiscal.

9.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, o Crea-CE poderá aplicar à Contratada as seguintes sanções:

9.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o objeto contratado;

9.2.2. Multa de:

9.2.2.1. 1,5% (um vírgula cinco por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução do objeto, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

9.2.2.2. 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima;

9.2.2.3. 30% (trinta por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

9.2.2.4. 0,5% a 3,2% por dia sobre o valor total do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo;

9.2.2.5. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

9.2.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos.

9.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

9.2.4.1. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa **no subitem 9.1 do termo de referência.**

9.2.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.

9.3. As sanções previstas nos subitens **9.2.3, 9.2.4 e 9.2.5** poderão ser aplicadas à Contratada juntamente às de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

9.4. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,5% ao dia sobre o valor total do contrato
2	0,8% ao dia sobre o valor total do contrato
3	1,6% ao dia sobre o valor total do contrato
4	2,5% ao dia sobre o valor total do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor total do contrato

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Deixar de prestar o fornecimento do link com qualidade e quantidade exigida no Termo de Referência e Contrato;	4,00
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, a entrega do objeto contratual por dia;	4,00
3	Não atender às solicitações feitas pela Contratante, por	3,00



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

	dia;	
4	Recusar-se a executar as determinações dadas pela fiscalização, por dia.	3,00
Para os itens a seguir, deixar de:		
5	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	4,00
6	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	4,00

9.5. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 156, Incisos III e IV, da Lei 14.133 de 2021, as empresas ou profissionais que:

9.5.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

9.5.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

9.5.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

9.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/21, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

9.7. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do Crea-CE, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

9.7.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 05 (cinco) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.8. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, o Crea-CE poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

9.9. Poderá a Contratada responder, ainda, por qualquer indenização suplementar no montante equivalente ao prejuízo excedente que causar, na forma do parágrafo único do Artigo 416 do Código Civil.

9.10. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado ao Crea-CE, observado o princípio da proporcionalidade.

9.11. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo, necessárias à apuração da responsabilidade da empresa, deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

9.12. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas, não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

9.13. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

9.14. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.15. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

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

9.17. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas, relacionadas aos itens **9.17.1, 9.17.2 e 9.17.3**, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

9.17.1. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

9.17.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

9.17.2.1. Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

9.17.2.2. Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

9.17.2.3. Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

9.17.2.4. Apresentar proposta em desacordo com as especificações do edital;

9.17.3. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

9.17.3.1. Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

9.18. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nesse item e subitens abaixo, bem como pelas suas infrações administrativas e que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

9.18.1. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

9.18.2. fraudar a licitação;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

9.18.3. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

9.18.3.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

9.18.3.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

9.18.3.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

9.18.4. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

9.18.5. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

9.19. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item **9.17.3**, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

9.20. A apuração de responsabilidades relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão conforme art. 158 da Lei 14.133/2021.

9.21. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.22. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

9.23. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.24. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

10. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

10.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto neste item, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada:

- a)** Não produzir os resultados, deixar de fornecer ou fornecer com a qualidade mínima o objeto do contrato;
- b)** Atrasar a entrega dos bens, não atendendo aos prazos de entrega efetuados pelo Fiscal do contrato; e
- c)** Deixar de utilizar materiais sustentáveis ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada para fornecimento do objeto.

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

a) Efetiva entrega dos bens conforme solicitação feita pela Fiscalização do Contrato, através de medição realizada nos materiais entregues e pagamento a ser realizado de acordo com o fornecimento;

b) Cumprimento de todos os requisitos e exigências previstas no **Termo de Referência**.

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

a) Não produziu os resultados acordados;

b) Deixou de fornecer os bens contratados, ou forneceu com a qualidade mínima exigida;

c) Deixou de utilizar materiais sustentáveis ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada para fornecimento do objeto.

10.4. Liquidação

10.4.1. 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.

10.4.2. 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, de 2021.

10.4.3. 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:

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

10.4.4. 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 à contratante.

10.4.5. 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.

10.4.6. O setor competente 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 ou contratação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

10.4.7. 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.

10.4.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Crea CE 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.

10.4.9. 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.

10.4.10. 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.

10.5. Prazo de Pagamento:

10.5.1. 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.

10.5.2. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$I = (TX)$

$I = (6 / 100) / 365$

$I = 0,00016438$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

10.6. Forma de Pagamento:

10.6.1. O pagamento será realizado através de transferência bancária para banco, agência e conta corrente indicados pela contratada.

10.6.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida o comprovante de transferência bancária.

10.6.3. No momento do pagamento, será aplicada a retenção de impostos conforme estipulado pela legislação vigente.

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

estabelecidos na legislação vigente.

10.6.5. 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.

10.7. Antecipação de Pagamento.

10.7.1. Não haverá antecipação de pagamento referente à presente contratação.

10.8. Cessão de Crédito.

10.8.1. Não será permitida a cessão de crédito para a presente contratação.

11. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

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

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

11.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelos seguintes meios: **licitacao@creace.org.br ou Portal de Compras do Governo Federal – <https://www.gov.br/compras/pt-br/sistemas/comprasnet-siasg>.**

11.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

11.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

11.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. A **CONTRATADA** obrigará-se a fornecer o objeto a que se refere o presente Contrato estritamente de acordo com as especificações descritas no seu objeto, mais especificamente de acordo com o **TERMO DE REFERÊNCIA** do Edital do qual decorreu a presente contratação.

12.2. A **CONTRATADA** é totalmente responsável pelo recolhimento de todos os encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, fiscais e outros decorrentes da presente contratação.

12.3. É responsabilidade da **CONTRATADA** a entrega do bem contratado em condições satisfatórias para o uso imediato.

12.4. A **CONTRATADA** se obriga a dirimir com presteza as dúvidas que por ventura existirem junto a **CONTRATANTE**;

12.5. A **CONTRATADA** é responsável pela entrega do bem contratado no local e na forma estipulada, inclusive quanto ao envio, entrega, implantação, etc., quando for o caso.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

12.6. A **CONTRATADA** responsabilizar-se-á pelas despesas decorrentes de transporte, entrega, bem como pelo risco de perdas, até efetivo recebimento pelo **CREA-CE**, tudo na forma prevista no **TERMO DE REFERÊNCIA** do Edital do qual decorreu a presente contratação.

12.7. A **CONTRATADA** tem a responsabilidade de corrigir, no prazo a ser fixado pela **Gerência de Atendimento**, de acordo com as circunstâncias, o bem entregue e não aceito pelo **CONTRATANTE**, em função da existência de desacordo com as especificações, de irregularidades, de incorreções e/ou de falhas.

12.8. É responsabilidade da **CONTRATADA** a comunicação à **CONTRATANTE**, por escrito, quando verificar condições inadequadas para o fornecimento ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do Contrato.

12.9. A **CONTRATADA** é responsável pelo fornecimento de todos os esclarecimentos e as informações técnicas que venham a ser solicitadas pelo **CREA-CE** sobre o bem fornecido, através do seu representante legal, ou representante indicado por ele para esclarecimento de dúvidas.

12.10. A **CONTRATADA** responsabiliza-se pelos prejuízos de qualquer natureza, inclusive os causados ao patrimônio do CREA-CE ou de terceiros, originados direta ou indiretamente da execução deste contrato, inclusive por culpa ou dolo de seus empregados, prepostos ou representantes, ficando obrigada a informar à **CONTRATANTE** quaisquer danos causados a quaisquer de seus bens e promover o ressarcimento a preços atualizados dentro de 30 (trinta) dias corridos a partir da comprovação de sua responsabilidade, caso contrário, ao **Crea-CE** é reservado o direito de descontar o valor do ressarcimento da fatura, sem prejuízo de poder rescindir o contrato de pleno direito.

12.11. A **CONTRATADA** somente poderá efetuar qualquer correção do serviço não prevista especificamente no **TERMO DE REFERÊNCIA** do Edital do qual decorreu a presente contratação, somente após aprovação por parte do **Crea-CE**.

12.12. Registrar anotação/registro de responsabilidade técnica (ART) ou (TRT) de instalação e de serviço de telecomunicações, mantendo-a vigente durante todo o período de contratação, mediante assinatura do contrato conforme artigo primeiro da lei 6.496/77.

12.13. As cláusulas deste Contrato deverão ser obedecidas, sob pena de aplicação das penalidades previstas na lei 14.133/2021 e suas alterações.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

13.1. A **CONTRATANTE** obriga-se a pagar pelo objeto da licitação, conforme estipulado neste Contrato e no Edital do qual decorre a presente Licitação, entregue em condições satisfatórias para o uso imediato.

13.2. A **CONTRATANTE** responsabilizar-se-á pelo fiel cumprimento das cláusulas do Edital do qual decorre a presente licitação e das normas norteadoras das Licitações e Contratos Administrativos.

13.3. A **CONTRATANTE** não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela **CONTRATADA** com terceiros, ainda que vinculados ao presente Contrato, bem como, quaisquer danos causados a terceiros em decorrência de ato da **CONTRATADA**, de seus



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

empregados, prepostos ou subordinados.

13.4. É responsabilidade da **CONTRATANTE** verificar a conformidade do bem entregue com as especificações registradas no Termo de Referência para garantir a qualidade desejada dos mesmos, não eximindo, referida fiscalização, a **CONTRATADA** das obrigações a si estipuladas no presente Contrato, no Edital do qual decorre a presente contratação, e nas normas aplicáveis;

13.5. A **CONTRATANTE** anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a entrega do serviço, que estejam em desacordo com as especificações contidas no **TERMO DE REFERÊNCIA** do Edital do qual decorreu a presente contratação, para que sejam tomadas as devidas providências;

13.6. A **CONTRATANTE** notificará, por escrito, o fornecedor sobre eventuais defeitos na implementação, fixando prazo, de acordo com as circunstâncias, para a substituição do mesmo;

13.7. A **CONTRATANTE** permitirá o acesso dos funcionários da empresa fornecedora em locais que sejam necessários para execução do Contrato.

13.8. Cumprir com as demais obrigações deste Termo de Referência.

14. DO PREÇO E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Item	Catálogo	Discriminação	Quant. de meses	Valor Mensal Estimado R\$	Valor Total Estimado R\$
1	30177	Implantação, Suporte e manutenção do sistema de Telefonia IP e plataforma de Omnichannel. Suporte e Sustentação do Plataforma OmniChannel, Mensagens Receptivas Whatsapp, Mensagens Ativas de Whatsapp, IA Generativa para Otimização de Atendimento, Plataforma OmniChannel, Chamadas Receptivas via Whatsapp.	12	R\$ 11.523,33	R\$ 138.279,96
Valor Total Estimado R\$ 138.279,96 (cento e trinta e oito mil, duzentos e setenta e nove reais e noventa e seis centavos).					

14.1. Valor Total Estimado **R\$ 138.279,96 (cento e trinta e oito mil, duzentos e setenta e nove reais e noventa e seis centavos).**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

14.2. O código do Catálogo a ser selecionado para cadastro desta licitação no sistema Comprasnet pode, eventualmente, divergir das descrições e especificações previstas no item 1. Nesse caso, prevalecerão as especificações detalhadas neste Termo de Referência.

14.3. Todos os preços das propostas e dos lances ofertados terão como expressão monetária a moeda corrente nacional.

14.4. Os valores estimados na planilha acima são considerados como preços máximos de contratação mensal. Valor mensal será de **R\$ 11.523,33 (onze mil, quinhentos e vinte e três reais e trinta e três centavos)**, e anual de **R\$ 138.279,96 (cento e trinta e oito mil, duzentos e setenta e nove reais e noventa e seis centavos)**.

14.5. Em caso de cobrança pela instalação, o valor deve ser somado ao valor anual e esse será o valor total considerado para escolha do menor preço. Em caso de renovação contratual futura (aditivo de prazo), esta instalação não poderá ser cobrada novamente por este mesmo contratado.

14.6. A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Global, e o critério de julgamento será o de menor valor anual do Item.

14.7. As despesas decorrentes deste contrato estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do Crea-CE, para o exercício de 2025, na classificação abaixo:

- **Conta: 6.2.2.1.1.01.04.09.005 - Serviços de Informática;**
- **Centro de Custo: 01.03 – Controle.**

15. DO REAJUSTE

15.1. Os preços são fixos podendo ser reajustados durante a execução contratual, em casos justificados, via apostilamento ou termo aditivo.

15.2. No caso de eventual reajuste, aplicar-se-á o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA ou o Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC ou outro índice. Deverá ser aplicado o índice mais adequado ao objeto contratado, no acumulado de doze meses ou com base nos meses do ano corrente.

15.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a Contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

15.4. Caso os índices estabelecidos para reajuste venham a ser extintos ou de qualquer forma não possam mais ser utilizados, serão adotados, em substituição, os que vierem a ser determinados pela legislação então em vigor.

15.5. 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.

16. DA VIGÊNCIA E PRAZO DE EXECUÇÃO

16.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados a partir da



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por períodos sucessivos até o limite de 10 anos, nos termos dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

16.2. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista que a telefonia é uma necessidade permanente. A vigência plurianual se mostra mais vantajosa, conforme justificativas apresentadas no Estudo Técnico Preliminar.

16.3. A previsão de início do contrato será para o dia 01 de julho de 2025.

17. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

17.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da Contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original, sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato, não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

18. DAS ALTERAÇÕES

18.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

18.2. O contratado é obrigado 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.

18.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da **PROCURADORIA JURÍDICA** do 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 ([art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

18.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

19. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

19.1. As partes deverão cumprir a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(LGPD\)](#), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do contrato firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

19.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do [art. 6º da LGPD](#).

19.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

19.4. Terminado o tratamento dos dados nos termos do [art. 15 da LGPD](#), é dever da CONTRATADA eliminá-los, com exceção das hipóteses do [art. 16 da LGPD](#), incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

obrigações.

19.5. É dever da CONTRATADA orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

19.6. A CONTRATADA deverá exigir de sub operadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

19.7. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a CONTRATADA atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

19.8. A CONTRATADA deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

19.9. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

20. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E DA FISCALIZAÇÃO

20.1. 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.

20.2. 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.

20.3. As comunicações entre o Crea-CE 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.

20.4. O Crea-CE poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

20.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o Crea-CE poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

20.6. O contratado deverá manter preposto aceito pelo Crea-CE no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.

20.7. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo Crea-CE, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

20.8. A Contratada será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Lei nº 14.133/2021, art. 119).

20.9. A Contratada será responsável pelos danos causados diretamente ao Crea-CE ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo Contratante (Lei nº 14.133/2021, art. 120).

20.10. Somente a Contratada será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, caput).

20.11. A inadimplência da Contratada em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá ao Crea-CE a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).

20.12. O Crea-CE poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

20.13. Antes do pagamento da nota fiscal ou da fatura, deverá ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF.

20.14. Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF.

20.15. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

20.16. Serão designados através de Portaria, para responderem pela gestão, acompanhamento, fiscalização e execução do contrato.

20.17. O fiscal 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI).

20.18. O fiscal 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. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II).

20.19. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III).

20.20. Demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

20.21. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

20.22. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

20.23. O fiscal 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. (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

20.24. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

20.25. O gestor do contrato será responsável por coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato, incluindo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato. Isso engloba a ordem de serviço, o registro de ocorrências, as alterações e as prorrogações contratuais. Além disso, o gestor deverá elaborar um relatório visando verificar a necessidade de ajustes no contrato para garantir o cumprimento dos objetivos da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

20.26. O gestor do contrato acompanhará 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

20.27. O gestor do contrato será responsável por acompanhar os registros feitos pelo fiscal do contrato de todas as ocorrências relacionadas à execução do mesmo, bem como as medidas adotadas em cada situação. Caso necessário, o gestor deverá informar às autoridades superiores sobre as ocorrências que excedam sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

20.28. O gestor do contrato emitirá 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

20.29. O gestor do contrato tomará 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

20.30. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

20.31. O gestor do contrato deverá, caso preciso, 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

20.32. O gestor do contrato deverá 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.

21. DA SUBCONTRATAÇÃO

21.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

22. DA ALTERAÇÃO DOS PREÇOS

22.1. Poderá haver alteração dos preços firmados em instrumento contratual para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no contrato. (**art. 124, inc. II, alínea "d", Lei nº 14.133/2021**).

22.1.1. Nesse caso, a Contratada deverá demonstrar analiticamente a variação dos componentes dos custos do Contrato, devidamente justificada, onde tal demonstração será analisada pelo Contratante para verificação de sua viabilidade e/ou necessidade.

23. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

23.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

23.2. 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, pelo agente de contratação.

23.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

23.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

23.5. As normas disciplinadoras da licitação 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.

23.6. Os licitantes 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 licitatório.

23.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

23.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

23.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no endereço eletrônico www.creace.org.br.

23.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

- 23.11.1. ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA;**
- 23.11.2. ANEXO II – MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA;**
- 23.11.3. ANEXO III – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS;**
- 23.11.4. ANEXO IV – MINUTA DO CONTRATO;**
- 23.11.5. ANEXO V - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE.**

Fortaleza, 30 de maio de 2025.

Fernando Antônio Von Paumgartten de Galiza
Presidente do Crea-CE



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90009/2005

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO:

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços integrados de Plataforma de Omnichannel, Telefonia IP e atendimento digital inteligente com IA Generativa, para atender às demandas do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Ceará (Crea-CE), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

1.1.1. A contratação compreenderá a interligação entre a Sede do Crea-CE e suas unidades regionais, por meio de solução de PABX IP em nuvem, com gerenciamento centralizado, integração com a rede pública de telefonia, e suporte a ramais físicos e digitais. A central telefônica física existente será mantida como gateway de sobrevivência, garantindo comunicação local mínima em casos de indisponibilidade da nuvem.

1.1.2. A solução deverá disponibilizar plataforma omnichannel unificada, integrando canais de atendimento como WhatsApp, Webchat, E-mail, Redes Sociais e SMS, com funcionalidades de atendimento automatizado, análise de dados, supervisão, CRM, chatbot, campanhas ativas e callback.

1.1.3. Deverá ainda ser fornecido aplicativo móvel nativo para Android e iOS, destinado à execução de fiscalizações, vistorias e diligências, permitindo abertura de chamados com definição de motivo, submotivo, upload de imagens, georreferenciamento automático e organização por protocolo pai e protocolo filho.

1.1.4. A plataforma deverá integrar módulo de Inteligência Artificial Generativa, com base de conhecimento interna do Crea-CE, para apoio à equipe de SAC. A IA deverá operar de forma contextual, sugerindo respostas e orientações a partir de documentos, textos, normativos e conteúdos técnicos cadastrados previamente.

1.1.5. Todos os recursos, equipamentos, licenças e suporte técnico deverão estar incluídos no escopo da contratação, em regime de comodato ou serviço contínuo, com **possibilidade de expansão por demanda.**

1.2. A solução deverá utilizar Software Livre (Plataforma Open Source), com arquitetura escalável e funcionalidades nativas, incluindo, no mínimo:

- Integração Omnichannel em múltiplos canais com supervisão em tempo real;
- Chatbot e voicebot com aprendizado contínuo e criação de fluxos sem programação;
- IA Generativa integrada ao atendimento humano, com base de conhecimento interna;
- Aplicativo móvel para Fiscalização, Vistorias e Diligências, com upload de mídia, localização automática e gestão de SLAs;
-
- Campanhas ativas por WhatsApp com listas de transmissão e análise de desempenho;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

- Callback com lógica de redistribuição inteligente e tentativas programadas;
- Softphone WebRTC com controle de ramais, pausas, espionagem e penalidade;
- Módulo de CRM com pipeline de vendas e segmentação de leads;
- Relatórios com geração de insights operacionais e regionais para fiscalização;
- NPS automatizado com indicadores em tempo real e dashboards por canal, agente ou equipe.

1.2.1. A plataforma deverá ser fornecida com painéis administrativos, relatórios exportáveis, recursos de segurança da informação e conformidade com a LGPD.

1.3. As Inspetorias a serem atendidas por sistema de telefonia voIP estão localizadas nos municípios de Aracati, Crateús, Iguatu, Itapipoca, Juazeiro do Norte, Limoeiro do Norte, Maracanaú, Quixadá, São Gonçalo do Amarante, Sobral, Tauá e Tianguá.

1.4 Na realização dos serviços a licitante vencedora deverá cumprir o solicitado no Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Os serviços de telefonia são essenciais à operacionalização dos serviços prestados pelo Crea-CE, haja vista proporcionar agilidade e qualidade no atendimento ao público interno e externo, na Sede e nas Inspetorias do Conselho. Dessa forma, faz-se necessária a aquisição de serviços adequados e suficientes para promover e monitorar chamadas tanto analógicas quanto digitais, incluindo assistência técnica que possa garantir a continuidade dos serviços.

2.2. A contratação de um sistema integrado de telecomunicação para o Crea-CE tem por objetivo instrumentalizar o Conselho com uma Rede de voz sobre IP Integrada às mídias sociais, ao serviço de modernização da gestão pública e para o fomento do desenvolvimento econômico e social em diversas áreas do conhecimento. Assim, faz-se necessário, com vistas a atender as peculiaridades do Crea-CE, a contratação de:

- Serviço integrado de telefonia IP com Implantação do sistema, configuração e treinamento de pessoal do Conselho e;
- Prestação de serviços de telefonia IP, utilizando Software Livre (Plataforma Open Source) promovendo a integração e gerenciamento das mídias sociais do CREA-CE, incluindo assistência técnica e todos os equipamentos necessário em regime de comodato, de forma mensal e contratação anual de empresa especializada, sem dedicação exclusiva de mão de obra.

2.3. Os serviços ora referenciados enquadram-se no conceito de serviços comuns, conforme no Decreto nº 10.024/2019, haja vista os padrões de desempenho e qualidade, e todas as características gerais e específicas de sua prestação, em que são as usuais do mercado e passíveis de descrições sucintas, geralmente oferecidos por diversos fornecedores e facilmente comparáveis entre si, de modo a permitir a decisão de contratação com base no menor preço, podendo, portanto, ser licitado por meio do Pregão Eletrônico.

2.3.1. O presente serviço voltado para contratação de soluções de telefonia VoIP (telefonia baseada em voz sobre IP) e central telefônica virtual, não são considerados recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, conforme item 1.6 do Anexo II da Instrução Normativa nº 94/2022, do Ministério da Economia.

2.4. A licitação adequada é a de adjudicação por preço global, por se tratar de apenas de um



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

item e o mesmo não se adequar ao parcelamento do objeto pretendendo ganho em escala.

2.5. O critério de julgamento será o de menor valor anual do Item, destacando que a opção mencionada não restringirá o caráter competitivo do certame, muito menos a perda da economia de escala, sendo necessário registrar, ainda, que a natureza dos serviços se ajusta a este critério de julgamento. Deve ser considerada, também, a economicidade gerada para a Administração, a dinamização do processo de execução e uniformização dos serviços, fiscalização e gestão do contrato, em razão de ser efetuada a contratação de uma única empresa para o fornecimento dos serviços em tela.

2.6. No que toca aos aspectos ambientais, a futura Contratada deverá respeitar a legislação vigente e observar as boas práticas e técnicas ambientalmente recomendadas, quando da realização de atividades nas áreas, escopos dos trabalhos, quer seja, em qualidade, quantidade ou destinação, atividades essas de inteira responsabilidade da Contratada que responderá em seu próprio nome perante os órgãos fiscalizadores.

2.7. Considerando a necessidade do citado serviço e sua importância para o Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Ceará, com base no Estudo Técnico Preliminar e razões expostas acima, justifica-se a presente licitação e posterior contratação de empresa especializada para fornecer os serviços objeto do Termo de Referência.

2.8. Considerando a natureza continuada do serviço, a contratação garante a manutenção das operações do CREA-CE de forma ininterrupta, assegurando que as demandas de comunicação estejam plenamente cobertas ao longo do período contratual e para além de um único exercício financeiro.

3. DO PREÇO:

3.1. A presente licitação tem como objetivo a aquisição dos objetos já especificados conforme a tabela abaixo:

Item	Catálogo	Discriminação	Quant. de meses	Valor Mensal Estimado R\$	Valor Total Estimado R\$
1	30177	Implantação, Suporte e manutenção do sistema de Telefonia IP e plataforma de Omnichannel. Suporte e Sustentação do Plataforma OmniChannel, Mensagens Receptivas Whatsapp, Mensagens Ativas de Whatsapp, IA Generativa para Otimização de Atendimento, Plataforma OmniChannel, Chamadas Receptivas via Whatsapp.	12	R\$ 11.523,33	R\$ 138.279,96
Valor Total Estimado R\$ 138.279,96 (cento e trinta e oito mil, duzentos e setenta e nove reais e noventa e seis centavos).					





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

3.2 O código do Catálogo a ser selecionado para cadastro desta licitação no sistema Comprasnet pode, eventualmente, divergir das descrições e especificações previstas no item 1. Nesse caso, prevalecerão as especificações detalhadas neste Termo de Referência.

3.3. Todos os preços das propostas e dos lances ofertados terão como expressão monetária a moeda corrente nacional.

3.4. Os valores estimados na planilha acima são considerados como preços máximos de contratação mensal. Valor mensal será de **R\$ 11.523,33 (onze mil, quinhentos e vinte e três reais e trinta e três centavos)**, e anual de **R\$ 138.279,96 (cento e trinta e oito mil, duzentos e setenta e nove reais e noventa e seis centavos)**.

3.5. Em caso de cobrança pela instalação, o valor deve ser somado ao valor anual e esse será o valor total considerado para escolha do menor preço. Em caso de renovação contratual futura (aditivo de prazo), esta instalação não poderá ser cobrada novamente por este mesmo contratado.

3.6. A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Global, e o critério de julgamento será o de menor valor anual do Item.

4. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO E DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

4.1. Sistema de comunicação corporativa classificado na modalidade de gerenciamento de múltiplos canais, que reúna os diversos canais de comunicação disponíveis (telefonia tradicional, SMS, E-mail e redes sociais) em uma plataforma centralizada e que possua nativamente recursos de chatbot e voicebot, integrados com ferramentas de inteligência artificial.

4.2. A ferramenta deverá operar na modalidade de Cloud (nuvem), ser acessível via WEB e com compatibilidade garantida, no mínimo, com o navegador Google Chrome.

4.3. A ferramenta deverá ser compatível com troncos telefônicos VoIP e/ou TDM, constantes na planta do Crea-CE, tendo como premissa a integração com operadoras quer seja utilizando a Tecnologia VoIP com codec g.729 ou g.711, ou ainda troncos PSTN com sinalização R2Digital ou ISDN. O sistema também pode ser integrado com serviços em geral de computação de nuvem.

4.4. A ferramenta deverá estar apta a integrar-se ao sistema telefônico legado mediante ou não a adição de hardware VoIP especializado, de modo que seja possível dispor dos troncos já contratados.

4.5. A ferramenta deverá se integrar a outras plataformas como CRM ou ERP, a ser definido pelo Crea-CE como estratégico.

4.6. A ferramenta deverá incorporar em seus relatórios todos os acessos oriundos da telefonia, SMS, redes sociais contempladas e E-mail.

4.7. Dentre as redes sociais com as quais a ferramenta deverá ser compatível, deve-se disponibilizar a integração homologada, no ato da entrega dos serviços, pelo menos às seguintes plataformas:

- Reclame Aqui;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

- Facebook;
- WhatsApp;
- Telegram;
- Instagram;
- WebChat;
- Gmail;
- Office365;
- Microsoft Teams.

4.8. A ferramenta deverá possuir a capacidade de integrar-se com qualquer outra plataforma de redes sociais, bancos de dados, ERPs e CRMs que disponibilizem APIs oficiais.

4.9. O comportamento da ferramenta deverá adaptar-se aos horários de funcionamento do Crea-CE, apresentando via voz ou texto (dependendo do canal por onde o cliente externo iniciou o contato) saudações que indiquem a disponibilidade do serviço de atendimento humano naquele dia e horário.

4.10. O atendimento inicial deverá ser feito pelos recursos de voicebot e chatbot (assistente de comunicação por texto), devidamente estruturados conforme as regras de negócio do Crea-CE e fluxos de atendimento desenvolvidos, a fim de que o atendimento, sempre que possível, não seja transferido para o operador humano.

4.11. Quando o atendimento iniciar-se via E-mail, deverá responder automaticamente com número de protocolo de atendimento, abrindo um novo ticket de atendimento na ferramenta, sendo possível atribuir um atendente ao chamado.

4.12. O atendimento realizado via voicebot ou chatbot deverá ser compatível nativamente com as principais soluções de inteligência artificial disponíveis no mercado (IBM Watson e ChatGPT, por exemplo).

4.13. Caso conste em workflow definido no Crea-CE, na ocasião do atendimento inicial a ferramenta deverá ser capaz de consultar informações presentes nos sistemas internos deste órgão, a fim de emular as ações próprias de um atendimento humano tradicional, provendo informações como situação do profissional ou empresa, protocolos, ARTs, Autos de Infrações e demais atividades.

4.14. O Sistema proposto deverá prover documentos, mediante técnicas de dupla autenticação, emissão de certidões, protocolos em geral, anuidades, denúncia, defesa de infração, solicitação e baixa de registro de profissionais e empresas, cadastro e baixa de ART.

4.14.1. As seguintes funcionalidades, integradas via API do sistema corporativo, devem ser contempladas na solução:

4.14.1.1. Emissão da Placa da Obra;

4.14.1.2. Emissão da CRQ;

4.14.1.3. Geração de Denúncia de Fiscalização;

4.15. O recurso de voicebot deverá suportar as tecnologias de reconhecimento e sintetização de voz em tempo real, com salvamento de mensagens e banco relacional.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

4.16. O recurso de voicebot deverá entregar acurácia de 95% em média, auditável pelo setor de Tecnologia da Informação do Crea-CE.

4.17. O recurso de voicebot deverá suportar as estratégias de atendimento 'menu estático' (onde o cliente externo interage com opções pré-definidas) e 'fala livre' (onde o cliente externo se expressa com suas próprias palavras). No sistema de fala-livre fornecerá setup de 7 segundos para pronunciamento do desejo do usuário.

4.18. O recurso voicebot será avaliado a qualidades das respostas, respeitadas as regras gramaticais da nossa língua portuguesa e, principalmente, entonação de voz, propiciando uma boa experiência e minimamente robotizada.

4.19. O usuário com perfil de administrador do sistema deverá possuir permissões para criar e excluir usuários atendentes, gerar relatórios, consultar o histórico de atendimentos, definir o texto das mensagens predefinidas e quaisquer outras ações disponíveis na ferramenta.

4.20. O perfil de 'usuário atendente' deverá limitar-se aos recursos relacionados à tratativa da fila de atendimento, não lhe sendo possível consultar ou alterar quaisquer configurações do sistema, exceto quando explicitamente receba permissões adicionais fornecidas por um usuário administrador.

4.21. A ferramenta deverá dispor de recursos de auditoria que registre as ações realizadas pelos usuários, sejam eles administradores ou atendentes.

4.22. A ferramenta deverá estar alinhada às regras descritas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, LGPD, Lei 13.709/2018.

4.23. Dentre os campos associados aos perfis dos usuários, deverão constar informações referentes às suas permissões, associação com o sistema de atendimento telefônico via ramal ou estrutura equivalente, e-mail corporativo, telefone celular, senha e filas de atendimento.

4.24. A ferramenta deverá oferecer, via interface WEB, o recurso de substituição da logomarca-padrão por imagens próprias do Crea-CE.

4.25. A ferramenta deverá fornecer pesquisa de satisfação ao cliente atendido, possibilitando atribuir uma nota ao seu atendimento, quer seja via chatbot, quer seja via rede social, quer seja por atendimento humano.

4.26. A ferramenta deverá fornecer pesquisa de qualidade de atendimento via interface WEB, possibilitando o líder ou gestor de atendimento atribuir uma nota ao atendimento realizado pelo operador humano, baseado em métricas próprias do Crea-CE, avaliando as habilidades de cada operador, como cortesia, vocabulário, padronização, entonação e etc..., limitado a dez pontos de verificação, permitindo atribuir pesos diferentes a cada habilidade.

4.27. Após o login no sistema, o usuário atendente deve ser redirecionado para o painel de atendimento, permitindo-lhe escolher fila de atendimento, pausas e demais recursos operacionais de atendimento, similares aos disponibilizados na atual plataforma de atendimento de Telefonia do Crea-CE.

4.28. Dentre as informações e recursos disponíveis no painel de atendimento, a ferramenta deverá apresentar no mínimo as seguintes:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

- Identificação das filas de atendimento disponíveis para o usuário atendente;
- Possibilidade do usuário atendente escolher a fila de atendimento que deseja visualizar;
- DashBoard com indicadores gerais como: Quantidade de atendimentos correntes, quantidades por operador, por fila, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, quantidade de protocolos abertos, quantidade de protocolos encerrados;
- Apresentação visual da quantidade de atendimentos em curso que estejam com status 'em espera' para o respectivo usuário atendente logado;
- Indicativo visual sobre o status das interações externas, sinalizando por algum padrão de cores, no mínimo, os estados de 'não atendida', 'atendida' e 'transferida'.

4.29. Como recurso de subsídio para a 'gestão à vista', a ferramenta deverá fornecer nativamente dashboards de monitoramento do atendimento.

4.30. Dentre os indicadores apresentados pelos dashboards de monitoria da ferramenta, consideram-se como essenciais os seguintes:

- Usuários atendentes logados na ferramenta e seus respectivos status;
- Atendimentos de telefonia ou rede social em curso em único dashboard;
- Fila de atendimentos em espera;
- Métricas de tempo médio de atendimento (TMA), tempo médio de espera (TME) e tempo médio de desistência (TMD);
- Atendimentos por canal (telefonia, Facebook, Telegram, etc);
- Relatórios de Performance de Operadores Unificados, permitindo avaliar todos os tipos de atendimento realizados pelo Operador em plataforma única.

4.31. Tendo em vista a redução de possíveis erros gramaticais por parte do 'usuário atendente' e o melhor aproveitamento do tempo de digitação desses operadores, a ferramenta deverá disponibilizar o recurso de mensagens pré-definidas, onde as respostas-padrão para as principais solicitações foram definidas previamente pelo usuário administrador.

4.32. Caso a ferramenta utilize estratégias de inicialização automática de sessão, encaminhando a chamada telefônica ou a conversa de texto que estavam em fila para os usuários atendentes, já com o status de 'atendida', tal comportamento deverá ser opcional, permitindo que a ação de iniciar o atendimento humano ocorra mediante uma solicitação do usuário final, atribuindo-lhe o controle em permitir falar com humano, quer seja pelo chatbot, quer seja pelo voicebot.

4.33. Ao iniciar um atendimento, independente do canal utilizado, a ferramenta deverá apresentar para o usuário atendente as informações cadastrais do cliente externo obtidas no atendimento inicial realizado via bot, como nome, documento, e-mail, telefone e canal.

4.34. A ferramenta deverá disponibilizar ao usuário atendente as opções de enviar via chat: texto livre, mensagens pré-definidas; emojis, arquivos e links.

4.35. Nas ocasiões de atendimento do canal telefonia, os seguintes recursos devem estar disponíveis:

- A possibilidade de atendimento via endpoint VoIP (ex: telefone IP) ou telefone celular, conforme a estratégia definida pelo Crea-CE.
- Recursos básicos de telefonia (atender, transferir, capturar, estacionar e encerrar);
- Gravação do áudio e dos metadados (registros CDR) de todas as chamadas.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

4.36. O usuário atendente poderá transferir um atendimento em curso para outra fila mantendo o histórico da conversa já realizada.

4.37. No ato da transferência de um atendimento, o sistema deverá propor se o usuário deseja que o atendimento continue por Chat ou se prefere por ligação telefônica.

4.38. Caso haja o desejo por ligação telefônica o sistema deverá fazer uma chamada reversa, permitindo ligar imediatamente para o usuário e conectá-lo a fila do call-center com todas as informações sincronizadas na tela de atendimento do operador do Crea-CE.

4.39. Caso o cliente externo tenha fornecido seu número telefônico na etapa inicial do atendimento via chatbot, a ferramenta deverá disponibilizar ao usuário utilizador recursos para que este possa entrar em contato com o cliente externo via click-to-dial em qualquer momento do atendimento via chat.

4.40. Ao iniciar o atendimento humano via chat, a ferramenta deverá disponibilizar o recurso de saudações pré-definidas, padronizando mensagem inicial de atendimento, transferências e encerramento, as quais, quando habilitadas, retiram do usuário atendente a responsabilidade de elaborá-las.

4.41. Ao encerrar manualmente um atendimento, a ferramenta deverá disponibilizar ao usuário atendente um menu onde possa ser registrado o motivo, sub-motivo, status e observações gerais.

4.42. Caso o cliente externo abandone um atendimento via chat antes do seu encerramento manual, o usuário atendente poderá visualizar o histórico das mensagens trocadas e fechá-lo com o status adequado;

4.43. A ferramenta deverá disponibilizar para o usuário administrador recursos de supervisão, onde este possa:

- Visualizar os usuários atendentes logados no sistema e se preciso deslogá-los;
- Listar e acessar em tempo real os atendimentos em curso;
- Interagir na mesma sessão de comunicação (via voz ou texto, dependendo do canal de atendimento) com o usuário atendente sem que o cliente externo tome conhecimento;
- Encerrar atendimentos em curso antes que o recurso de identificação de ociosidade o faça.

4.44. Durante o atendimento humano via chat, a ferramenta deverá encerrar as sessões em que seja identificada a ociosidade do cliente externo.

4.45. Caso o cliente externo tenha informado seu e-mail como identificador, a ferramenta deverá fornecer o histórico centralizado dos atendimentos desse cliente em seus módulos de relatórios.

4.46. Dentre os filtros básicos de consulta do módulo de relatórios, a ferramenta deverá disponibilizar, pelo menos: período (data inicial e final), fila de atendimento, usuário atendente, cliente, celular, CPF e status;

4.47. A ferramenta deverá exportar seus relatórios nos formatos CSV e PDF, no mínimo.

4.48. Gestão de atendimento multicanal.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

4.48.1. O sistema deverá gerenciar os canais de atendimento desta autarquia numa plataforma centralizada.

4.48.2. Permitir criação de texto para respostas automáticas, podendo ser personalizado horário e informações do usuário Ex: "Olá José".

4.48.3. Permitir criação de menus de atendimentos de pelo menos 5 níveis e no mínimo 10 opções em cada menu.

4.48.4. Permitir navegação no menu "Goto".

4.48.5. Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o nome do operador que iniciou o atendimento.

4.48.6. Permitir capturar dado como nome, número de documento, endereço, etc..., esta captura de dados deverá seguir os seguintes requisitos:

- Perguntar sempre a informação ou somente a primeira vez que acessar a plataforma de atendimento;
- Opção para confirmar a resposta (sim/não);
- Resposta automática e personalizada para agradecer o cliente por preencher a informação solicitada;
- Opção para permitir ou proibir que o agente visualize informação;
- Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados.

4.48.7. Permitir envio de arquivos, imagens e vídeos de forma automática, caso o canal de atendimento permita este tipo de facilidade.

4.48.8. Permitir execução de URL, que possibilita comandos remotos via GET.

4.48.9. Permitir uso de emojis.

4.48.10. A plataforma de atendimento deverá permitir configuração por grupo de agentes conforme a seguir:

- Uso de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;
- Transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento ou personalizar mensagem informando que não contem agente disponível caso não seja de interesse da instituição transbordar para outro grupo;
- Restringir quais atendimentos "conversas" deverão aparecer como histórico do agente: visualizar histórico somente do atendimento em atual, dos grupos que o agente esta logado ou geral todo o histórico;
- Timeout, configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão;
- Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento.

4.48.11. Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal.

4.48.12. Permitir "opt-in/opt-out" onde o cliente habilita ou desabilita o interesse em



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

receber informações da instituição.

4.48.13. Permitir integração com central telefônica possibilitando discar para o cliente diretamente da plataforma de atendimento.

4.48.14. A plataforma deve ser em “nuvem” com acesso seguro HTTPS.

4.48.15. Permitir que o gestor monitore os atendimentos com as seguintes opções:

- Agentes e seus respectivos atendimentos;
- Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface e monitoramento;
- Transferir atendimento;
- Finalizar o atendimento;
- Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível.

4.48.16. Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento.

4.48.17. Permitir relatórios:

- Por período canal de atendimento e grupos de atendimento;
- Total global por mensagens e atendimentos;
- Totais por canais, grupo de agentes(campanhas), mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (tme);
- Por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (tma).

4.48.18. Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:

- Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
- Atendimento de todos os canais em única tela;
- Visualizar informações do contato que está em atendimento;
- Visualizar mensagens pré-definidas;
- Permitir o agente usar codinome, mas acesso direto, e o cliente não necessite passar por menu para ser atendido;
- Enviar emoji;
- Convidar outro agente para participar do atendimento;
- Transferir atendimento para outro agente;
- Anexar arquivos, imagens e vídeos;
- Chat interno;
- Listar contato cadastrados para iniciar atendimento;
- Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso à plataforma de atendimento.

4.49. A Solução de Telefonia deverá permitir acesso a rede pública e privada de telefonia, de acordo com as funcionalidades definidas no Termo de Referência.

4.50. Aplicativo Móvel para Apoio à Fiscalização, Vistorias e Diligências

4.50.1. A solução contratada deverá disponibilizar aplicativo nativo para dispositivos



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

móveis com sistemas operacionais Android e iOS, de uso exclusivo da equipe de fiscalização do CREA-CE, com acesso autenticado e seguro.

4.50.2. O aplicativo deverá permitir abertura de chamados classificados como protocolos de fiscalização, diligência ou vistoria, com obrigatoriedade de preenchimento de campos de motivo, submotivo, descrição da ocorrência e status inicial.

4.50.3. Deverá conter suporte ao modelo de protocolo pai e filho, no qual um protocolo principal pode gerar diversos subprotocolos vinculados a ele, permitindo controle de desdobramentos e ocorrências complementares.

4.50.4. O aplicativo deverá permitir a definição e acompanhamento de SLA de abertura e conclusão de chamados, com possibilidade de parametrização por tipo de serviço e visibilidade para gestores em dashboard.

4.50.5. A solução deverá suportar o upload de evidências visuais, como imagens capturadas pela câmera do dispositivo ou carregadas da galeria, com associação ao protocolo e indicação automática de data e hora.

4.50.6. O sistema deverá capturar e registrar coordenadas geográficas (latitude e longitude) no momento da inclusão do chamado, com uso de serviços de geolocalização do dispositivo e autorização do usuário.

4.50.7. Toda a informação coletada deverá ser integrada em tempo real com o backend da plataforma omnichannel, respeitando os protocolos de segurança, autenticação e criptografia definidos pela área de TI do CREA-CE.

4.51. Inteligência Artificial Generativa para Suporte ao Atendimento (SAC)

4.51.1. A plataforma deverá dispor de módulo de IA Generativa baseada em LLM (Large Language Models), integrada ao ambiente omnichannel, com capacidade de interpretar comandos em linguagem natural e sugerir respostas contextuais aos atendentes humanos.

4.51.2. A IA deverá ser treinada e orientada por uma base de conhecimento interna, alimentada pelo CREA-CE, contendo informações técnicas, normativas e procedimentos operacionais padronizados.

4.51.3. A ferramenta deverá suportar indexação e ingestão de dados estruturados e não estruturados, como documentos PDF, planilhas, tutoriais e fluxogramas, respeitando políticas de atualização e versionamento.

4.51.4. O módulo deverá permitir interação contínua e contextual, oferecendo sugestões de resposta, artigos ou ações que auxiliem o atendente na tratativa de solicitações complexas, respeitando os critérios de LGPD.

4.51.5. As interações com a IA deverão estar disponíveis nos principais canais integrados (ex: WhatsApp, Webchat, E-mail), mantendo rastreabilidade e logs auditáveis.

4.52. Módulo de Geração de Insights Operacionais e Fiscais com Análise de Conversas



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

4.52.1. A solução deverá conter módulo de análise automática de conversas com aplicação de técnicas de processamento de linguagem natural (PLN), capaz de identificar padrões de atendimento, temas frequentes, qualidade da resolução e oportunidades de melhoria.

4.52.2. O sistema deverá permitir que as informações extraídas de atendimentos sejam convertidas em insights práticos com base em indicadores como: tempo médio de solução, recorrência de temas por região, atendimentos reabertos, e grau de satisfação.

4.52.3. A plataforma deverá possuir capacidade de integração com bases externas (ex.: plataformas geográficas, denúncias públicas, dados de obras irregulares), para geração de mapas de calor e relatórios de risco regionalizados que subsidiem a atuação da fiscalização.

4.52.4. Os insights gerados deverão estar disponíveis em dashboards visuais e exportáveis, com filtros por canal, equipe, tipo de ocorrência e geolocalização, com atualização em tempo real.

4.53. Suporte Técnico Presencial com Atendimento Emergencial

4.53.1. A contratada deverá garantir suporte técnico presencial nas dependências do CREA-CE (sede e inspetorias), em casos de incidentes que impactem criticamente os serviços de atendimento ao público.

4.53.2. O tempo máximo para o início do atendimento presencial será de até 2 (duas) horas, contadas a partir da abertura formal do chamado, com confirmação via sistema e acompanhamento por equipe do contratante.

4.53.3. O atendimento deverá incluir diagnóstico técnico, tentativa de solução imediata e plano de contingência, caso necessário, sendo todo o histórico documentado e acessível via dashboard de gestão do contrato.

4.53.4. A contratada deverá manter equipe de prontidão em território cearense, capacitada e com autonomia para substituição de equipamentos, reconfiguração de sistema ou atuação corretiva conforme o caso.

4.54. Campanhas Ativas por WhatsApp com Listas de Transmissão e Automação

4.54.1. A plataforma deverá permitir a criação de Campanhas Ativas por WhatsApp, utilizando listas de transmissão para envio simultâneo de mensagens a múltiplos destinatários, de forma individual e segura (sem exibição em grupo).

4.54.2. A funcionalidade deverá estar disponível exclusivamente para perfis autorizados (Administrador Geral ou Administrador Chat), conforme política de permissões definida no sistema.

4.54.3. Deverá ser possível configurar o comportamento da campanha por meio de tipos de resposta, como:

- Transferência automática para fila após a resposta;
- Encerramento da conversa na primeira interação do cliente;
- Transferência após primeira resposta com avaliação do contexto.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

4.54.4. A ferramenta deverá permitir:

- Escolha do número de WhatsApp vinculado;
- Importação de contatos via planilhas;
- Definição de mensagem de encerramento automática caso não haja interação do cliente até uma data programada.

4.54.5. A plataforma deverá disponibilizar dashboard de acompanhamento com indicadores de entrega, leitura, resposta, encerramento e performance da campanha, com opção de edição e reexecução.

4.55. Módulo de Callback com Lógica de Retentativa e Fila Inteligente

4.55.1. A plataforma deverá oferecer módulo de Callback, permitindo que o cliente solicite retorno telefônico sem necessidade de aguardar na fila, com redistribuição da chamada em momento oportuno.

4.55.2. O sistema deverá permitir configuração do tipo de callback:

- Ativo: o atendente recebe a chamada antes do cliente;
- Receptivo: o cliente é chamado e, após atender, é transferido para a fila.

4.55.3. O módulo deverá suportar:

- Definição do número máximo de tentativas;
- Intervalo entre tentativas;
- Verificação automática de agentes livres;
- Restrições para chamadas do mesmo dia.

4.55.4. A plataforma deverá disponibilizar dashboard em tempo real com informações como: quantidade de callbacks pendentes, retornos com sucesso, tempo médio de retorno e taxa de atendimento.

4.56. Softphone WebRTC com Monitoramento e Espionagem Supervisionada

4.56.1. A plataforma deverá permitir o uso de softphone WebRTC integrado diretamente à interface do sistema, com operação por navegador, sem necessidade de instalação de software externo.

4.56.2. O sistema deverá possibilitar:

- Login automático em ramais;
- Integração com filas de atendimento;
- Transferência assistida e cega;
- Visualização de status de ramal (disponível, em pausa, em chamada etc.).

4.56.3. A ferramenta deverá disponibilizar monitoramento de ramais com visão em tempo real, incluindo lista de agentes, status, permissões de escuta e painel de espionagem.

4.56.4. O recurso de espionagem deverá possuir dois modos:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

- Não interativo: supervisor escuta o atendimento;
- Interativo: supervisor escuta e pode se comunicar com o atendente sem o cliente ouvir.

4.57. Painel Avançado de Monitoramento e Supervisão

4.57.1. A solução deverá conter painel de monitoramento para supervisores de atendimento, com recursos para:

- Adição ou remoção de agentes em filas;
- Visualização de status por fila ou agente;
- Pausas e penalidades personalizadas;
- Acesso às métricas de T.M.E, T.M.A, Nível de Serviço e Chamadas Abandonadas.

4.57.2. O painel deverá ser acessado em tempo real e permitir ações administrativas sobre o desempenho dos atendentes.

4.57.3. A funcionalidade de grupos de espião deverá possibilitar limitar a escuta de ramais apenas aos grupos definidos no painel de configuração.

4.58. Módulo de CRM Integrado com Máquina de Vendas

4.58.1. A plataforma deverá oferecer módulo de CRM nativo, integrado à jornada de atendimento omnichannel, com estruturação de contatos, contas, leads e oportunidades.

4.58.2. Deverá incluir pipeline de vendas personalizado, com etapas como: Qualificação, Proposta, Negociação, Ganho e Perdido.

4.58.3. O CRM deverá permitir filtros por origem do lead, tipo de prospecção (ativa/receptiva), produto, região (UF) e motivo de desqualificação, com dashboard analítico.

4.58.4. O sistema deverá permitir integração com campanhas por e-mail e WhatsApp, cruzando dados de atendimento com o funil de vendas para orientar decisões estratégicas.

4.59. Chatbot com Aprendizado Contínuo e Treinamento Modular

4.59.1. A solução deverá oferecer um Chatbot nativo integrado à plataforma de Omnichannel, com capacidade de operação 24/7 em múltiplos canais (WhatsApp, Webchat, Telegram, etc.), permitindo a triagem e o atendimento automatizado de demandas recorrentes dos cidadãos.

4.59.2. O Chatbot deverá permitir a criação e edição de fluxos conversacionais, com base em árvores de decisão ou fluxogramas, de forma gráfica e acessível para administradores do CREA-CE, sem necessidade de conhecimento técnico em programação.

4.59.3. A solução deverá conter motor de aprendizado contínuo, com capacidade de:

- Reclassificar atendimentos mal resolvidos;
- Identificar falhas de entendimento por palavra-chave;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

- Sugerir novas rotas com base nas mensagens digitadas pelos usuários;
- Mapear novas intenções a partir do histórico.

4.59.4. O sistema deverá disponibilizar painel de análise de desempenho do bot, com métricas como:

- Acurácia de resposta;
- Taxa de transferência para humanos;
- Intenções não reconhecidas;
- Palavras mais utilizadas.

4.59.5. A evolução do bot deverá ser baseada em treinamento supervisionado e modular, com possibilidade de retroalimentação por atendentes humanos ao final dos atendimentos automatizados.

4.60. NPS Automatizado Integrado à Plataforma de Atendimento

4.60.1. A plataforma deverá dispor de módulo de pesquisa de satisfação automática via NPS (Net Promoter Score), integrado nativamente aos canais de atendimento ao cliente.

4.60.2. A funcionalidade deverá permitir a configuração de regras de disparo da pesquisa, como:

- Ao final do atendimento;
- Após um período específico de inatividade;
- Após a resolução de protocolos de determinados motivos ou filas.

4.60.3. A ferramenta deverá coletar a nota de 0 a 10 do cliente, acompanhada de campo opcional para comentário textual.

4.60.4. A plataforma deverá calcular automaticamente os indicadores de NPS em tempo real, classificando os usuários como:

- Detratores (0 a 6),
- Neutros (7 e 8),
- Promotores (9 e 10).

4.60.5. O sistema deverá disponibilizar painel com histórico de notas, comentários, agentes relacionados e canal utilizado, com filtros por data, equipe, tipo de atendimento e localização (quando aplicável).

4.60.6. Os dados do NPS deverão ser exportáveis em formato CSV e PDF, com opção de gerar gráficos comparativos entre canais, atendentes e motivos de atendimento.

4.61. Recebimento de Chamadas Telefônicas via API Oficial do WhatsApp

- A solução deverá permitir o recebimento de chamadas de voz realizadas por usuários finais por meio do canal WhatsApp, utilizando exclusivamente a API Oficial do WhatsApp Business (Cloud API ou On-Premises API), homologada pela Meta.
- A funcionalidade deve contemplar os seguintes requisitos mínimos:

4.61.1. Compatibilidade com número oficial do WhatsApp Business API já utilizado pela



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

instituição ou a ser fornecido;

4.61.2. Recebimento de chamadas de voz (VoIP) iniciadas pelos usuários através do WhatsApp, com roteamento automático para operadores humanos ou URAs inteligentes;

4.61.3. Gravação de chamadas de voz recebidas via WhatsApp, com armazenamento seguro e acesso via painel da solução;

4.61.4. Registro das chamadas recebidas (data, horário, duração, atendente, status) na base de dados do CRM ou sistema de atendimento;

4.61.5. Possibilidade de transferência da chamada de voz entre operadores;

4.61.6. A chamada recebida deve ser integrada à ficha do atendimento multicanal, permitindo visualização do histórico de interações (mensagens, voz e outros canais);

4.61.7. A solução deverá atender aos requisitos de segurança e privacidade da LGPD no tratamento de dados durante as ligações.

5. DOS REQUISITOS GERAIS

5.1.Requisitos Gerais:

5.1.1. Todos os equipamentos necessários à implantação da solução serão de responsabilidade da Contratada.

5.1.2. Ser compatível com as sinalizações disponibilizadas pelas prestadoras de telecomunicações que farão o entroncamento da solução de telefonia IP à RTPC.

5.1.3. Os exemplos fornecidos no Termo de Referência, cujo objetivo principal é esclarecer os conceitos, não deverão ser considerados como exaustivos.

5.1.4. A Contratada deverá repassar ao Crea-CE todas as senhas do sistema. Ficará a critério da CONTRATANTE alterá-las, quando necessário.

5.1.5. A Contratada deverá trocar todas as senhas de administração, junto a um representante da CONTRATANTE, após a conclusão dos trabalhos de instalação. Esse procedimento é condição necessária para a emissão do Termo de Recebimento Definitivo Final.

5.1.6. A SOLUÇÃO DE TELEFONIA deverá permitir atualização para ficar compatível com o plano de numeração telefônico brasileiro em uma eventual alteração nas normas definidas pela ANATEL.

5.1.7. Deverá ser disponibilizada documentação das API dos IPBX, permitindo a CONTRATANTE o desenvolvimento de sistemas personalizados que interajam com estes dispositivos.

5.1.8. As funções de roteamento de comunicações deverão ser automáticas e transparentes ao usuário.

5.1.9. Deverá permitir a configuração de funcionalidades, troncos e ramais, bem como



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

alteração de numerações sem a necessidade de paralisação dos serviços

5.1.10. Suportar a integração entre centrais telefônicas através do protocolo SIP .

5.1.11. Sistema de Telefonia PABX IP em Nuvem com Gateway de Sobrevivência Local

5.1.11.1. A solução de telefonia a ser fornecida deverá operar prioritariamente em ambiente IP na nuvem, com central de gerenciamento e controle em datacenter virtualizado, acessado por meio de canais seguros (HTTPS, VPN, ou conexões privadas).

5.1.11.2. A plataforma deverá manter compatibilidade com a infraestrutura existente, permitindo a coexistência com a central telefônica física anteriormente utilizada, que será reaproveitada como Gateway de Sobrevivência Local, garantindo continuidade mínima da comunicação em caso de falha do link principal de conexão com a nuvem.

5.1.11.3. O Gateway de Sobrevivência deverá manter funcionalidades de:

- Comunicação interna entre ramais locais;
- Acesso à rede pública de telefonia (RTPC) via troncos analógicos/digitais existentes;
- Redirecionamento automático de chamadas em caso de perda de conectividade com o IPBX em nuvem.

5.1.11.4. A solução em nuvem deverá suportar:

- Registro de ramais IP (SIP, IAX2);
- SIP Trunk com operadoras homologadas;
- Integração com a plataforma Omnichannel;
- Gerenciamento remoto via interface web (HTTPS) com autenticação segura;
- Implantação de URA, DAC e grupos de atendimento dinâmicos.

5.1.11.5. Deverá ser possível gerenciar rotas de chamada de forma hierárquica, priorizando uso de canais VoIP, com fallback para rotas analógicas ou celulares em caso de indisponibilidade.

5.1.11.6. Toda a estrutura deverá permitir expansão modular e licenciamento por ramal, com capacidade mínima para 1.000 ramais simultâneos, e controle por perfil, grupo, e setor.

5.1.11.7. A nova solução deverá garantir compatibilidade com dispositivos legados, como aparelhos analógicos e digitais ainda utilizados na sede ou nas inspetorias do CREA-CE, por meio de gateways apropriados.

5.1.11.8. A transição entre o modelo híbrido anterior e o modelo atual em nuvem deverá ser transparente aos usuários, com preservação do plano de numeração, permissões e histórico de configuração.

5.2. O PBX/IP em Nuvem e o Gateway de Sobrevivência deverão

5.2.1. Deverá dispor de recursos capazes de fornecer interconexão com Rede Pública de



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

Telefonia Comutada e Telefonia IP e roteamento com a rede WAN, fornecendo suporte de comunicação para a plataforma e comunicação de telefonia local.

5.2.2. Suportar sinalizações de entroncamento MFC R2 digital, ISDN (RDSI) PRI e BRI, CAS, QSIG (ETSI), SIP e H.323.

5.2.3. Permitir livre configuração de todos os recursos de telefonia, incluindo-se definição de plano de encaminhamento de chamadas, configurações de rotas, supressão de Código de Seleção de Prestadora - CSP, além de facilidades e permissões de usuários.

5.2.4. Prever um Plano de Numeração transparente para o usuário, de modo que se indique o devido roteamento das chamadas telefônicas, sem intervenção dos usuários, mas, permitindo critérios configuráveis.

5.2.5. Permitir configuração de rotas de backup, isto é, em caso de falha na conexão com a rede corporativa os equipamentos deverão operar normalmente entre seus ramais e com acesso à rede pública de telefonia, devendo garantir ainda que telefones IP, localizados em redes remotas, continuem sua operação em caso de falha do circuito WAN.

5.2.6. Interceptar e encaminhar, automaticamente, para a rota VoIP as chamadas realizadas utilizando-se Código de Seleção de Prestadora – CSP quando deveriam ter sido realizadas pela rede corporativa. Se, no momento do encaminhamento, todos os canais da rota estiverem ocupados ou com problemas que impeçam o devido encaminhamento, a chamada deverá cursar pela rede pública.

5.2.7. Possibilitar, para todas as interligações, a utilização de rota alternativa, caso a rota principal esteja congestionada.

5.2.8. Permitir a implantação de rotas com interfaces celulares (“troncos celulares”) para o encaminhamento de tráfego para as prestadoras de telefonia celular contratadas. Em caso de indisponibilidade destas rotas, a chamada deverá cursar pela rede de telefonia fixa.

5.2.9. Possuir capacidade para gerenciar e manusear todas as chamadas e funcionalidades previstas neste Termo, tanto para a sua capacidade inicial como para a capacidade final ofertada pela licitante, inclusive nos horários de maior movimento, sem degradação do serviço.

5.2.10. Permitir o registro de ramais/terminais IP baseados no protocolo SIP, H.323 e IAX2.

5.2.11. Suportar SIP Trunk.

5.2.12. Suportar IAX2 Trunk.

5.2.13. Permitir registro de telefones através do protocolo DHCP.

5.2.14. Suportar a mobilidade de ramal por usuário.

5.2.15. Permitir o bloqueio de chamadas para códigos de acesso compostos de no mínimo 8 dígitos. A inclusão de números não permitidos deverá ser realizada pelo



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

administrador do sistema.

5.2.16. Caso a solução proposta funcione na modalidade de licenciamento por terminal, na proposta deverão estar inclusos os custos referentes à capacidade mínima de 1000 (mil) ramais/terminais IP.

5.2.17. Permitir para todas as rotas a manipulação (inserção ou retirada de prefixos, substituição de dígitos, etc) dos números de origem e de destino, alterando todos os campos do cabeçalho SIP.

5.2.18. Possuir agenda telefônica interna com no mínimo 500 (quinhentos) números cadastrados.

5.2.19. Suportar, os padrões de mercado de Codecs de compressão de voz G711, G711a, G.711μ, G729, G729a, e G722.

5.2.20. Suportar o envio de FAX através do padrão T.38 e recebimento de fax convertido para PDF e enviado por e-mail.

5.2.21. Suportar cancelamento de eco.

5.2.22. Suportar os CODECs H.263 ou H.264 ou outro padrão de compressão para vídeo.

5.2.23. Suportar facilidade de DDR (Discagem Direta Ramal), sem uso de hardware externo adicional.

5.2.24. Suportar sinalização DTMF (RFC 2833).

5.2.25. Suportar música de espera no padrão mp3 ou wav, sem a necessidade de uso de hardware externo adicional.

5.2.26. Possuir interface WEB na qual disponibilizará acesso seguro (HTTPS) ao servidor a partir de qualquer ponto da rede. Através dessa interface o administrador do sistema poderá operar e configurar os softwares instalados no servidor. O acesso WEB deverá ser controlado mediante usuário e senha.

5.2.27. Deverá permitir a configuração de backup automático das bases de dados, cuja periodicidade, hora de início e caminho de destino, inclusive unidade de rede mapeada, possam ser programados pelo administrador do sistema.

5.2.28. Todas as funcionalidades requeridas neste Edital deverão ser implementadas utilizando o mesmo protocolo de sinalização entre o telefone IP e o IPBX, ofertados pela licitante.

5.2.29. A CONTRATANTE poderá utilizar a qualquer momento telefones e/ou softwares de qualquer fabricante integrados à SOLUÇÃO DE TELEFONIA, incluindo smartphones, tablets, etc., desde que operem no protocolo SIP - RFC3261, mantendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

- Comunicação de áudio;
- Transferência;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

- Conferência;
- Chamada em espera.
- As atualizações de versões deverão ser automáticas, durante todo período contratual no site oficial do fabricante.

5.3. Gerência e Configuração - A Solução de Telefonia deverá possuir pelo menos as seguintes facilidades:

5.3.1. Garantir autenticação para o acesso via rede LAN permitindo no mínimo 10 sessões de administração simultâneas. O controle de acesso deve se dar por meio de usuário e senha. Possibilitar definição de diferentes níveis de acesso, como: quais ramais poderá visualizar os relatórios.

5.3.2. Permitir manutenção remota por meio de interface web. O acesso a interface de administração deve ser seguro, via HTTPS ou SSH.

5.3.3. Suportar operação e configuração via interface web.

5.3.4. Suportar envio de mensagens de correio eletrônico, SMTP, automática para usuários cadastrados.

5.3.5. O sistema de configuração deverá permitir, no mínimo, as seguintes funções:

5.3.5.1. URA (Unidade de Resposta Audível).

5.3.5.1.1. Permitir autoatendimento para que possam ser digitadas opções no atendimento eletrônico. Automatiza algumas ou todas as interações dos seus clientes, utilizando recursos de conversão de dígito em voz. ("text-to-speech") integrados para obter informação do cliente e fazer a comparação com os sistemas de informação para, automaticamente, atender às questões e solicitações dos clientes.

5.3.5.2. Distribuição Automática de Chamadas (DAC).

5.3.5.2.1 Permitir que chamadas atendidas assim que elas chegam na fila de atendimento, inteligentemente sejam direcionadas aos agentes disponíveis com base em: Número Discado pelo Cliente ("Dial Number Identification Service" - DNIS), na Identificação do originador da chamada ("Automatic Number Identification" - ANI), agentes disponíveis, perfil do cliente, níveis de serviço ou regras de negócio definidas pelo usuário. O DAC também ajuda a gerenciar redirecionamentos de transbordo, redirecionamento de chamadas baseado em estatísticas de fila, recuperação de chamadas abandonadas e encaminhamento de chamadas entre múltiplas localidades. O recurso de "Intelligent Network Routing" interliga múltiplas localidades, para tirar vantagem das estatísticas de tempo real centralizadas, permitindo reencaminhamento automático de chamadas de uma localidade para outra.

5.3.5.3. URA e DAC

5.3.5.3.1. Permitir que as funcionalidades de URA e DAC possam ser utilizadas em conjunto para obter informações do cliente e encaminhar a chamada para o agente mais habilitado. Nas campanhas ativas via URA, a mesma disca para os clientes,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

toca mensagem para os mesmos assim que eles atendem o telefone, responde automaticamente algumas perguntas pré-definidas, e encaminha o cliente para um agente humano se necessário;

5.3.5.4. Correio de voz no e-mail/telefone/web (VoiceMail).

5.3.5.4.1. Permitir correio de voz para todos os ramais cadastrados, protegido por senha, saudação diferente para os estados de ocupado e indisponível, podendo personalizar estas saudações; deve ser possível acessar o correio de voz pela interface web, de um aparelho telefônico ou notificação por e-mail com o correio de voz em anexo.

5.3.5.5. Gravação das Chamadas

5.3.5.5.1. Permitir que as ligações sejam gravadas em disco nas seguintes formas:

- Contínua: grava todas as ligações do início ao fim;
- Seletiva: você define os ramais que irão serem gravados;
- Controle manual: os usuários dos ramais acionam a gravação por teclado quando há necessidade de gravação daquela conversação.

5.3.5.5.2. Permitir consultar as chamadas por período, número ou contato previamente cadastrado na agenda, efetuadas e/ou recebidas, com a opção de baixar (download) o arquivo de áudio no computador, na extensão .WAV, para ouvir a qualquer momento sem a necessidade de estar conectado a Internet; Permitir consulta das ligações gravadas via web.

5.3.5.5.3. Permitir consulta das gravações por grupo de ramais.

5.3.5.5.4. Permitir buscar as gravações por duração.

5.3.5.5.5. Permitir buscar as gravações por DDD.

5.3.5.5.6. Permitir o envio da gravação diretamente para um aparelho telefônico, podendo ser analógico, GSM, sem a necessidade de internet, utilizando uma ligação convencional.

5.3.5.5.7. Permitir enviar a gravação para um ou mais endereço de e-mail.

5.3.5.5.8. Permitir buscar as gravações por tronco de entrada.

5.3.5.5.9. Permitir adicionar um comentário na gravação.

5.3.5.5.10. Permitir exportar gravações, por período ou filtro de busca.

5.3.5.6. Permitir que durante uma chamada seja possível ingressar pessoas para participarem da conversação. Essas pessoas podem estar dentro ou fora da empresa;

5.3.5.7. Espera telefônica

5.3.5.7.1. Permite a criação de serviço de espera telefônica personalizável, com a execução de músicas ou mensagens, em MP3, em datas e horas pré-determinadas,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

como espera telefônica, diurna, noturna, fins de semana, ramal ocupado etc.

5.3.5.8. Mesa operadora on-line

5.3.5.8.1. Disponibilizar uma tela, via web, com visualização completa dos ramais, com opção de desligar uma ligação em andamento, transferir, discar, etc.

5.3.5.9. Interconexão

5.3.5.9.1. Permitir a interconexão do prédio da matriz da CONTRATANTE e as suas diversas unidades, bom como com fornecedores, colaboradores remotos etc., onde todos possam conversar a custo zero, por meio de compressão de voz (VoIP), podendo, inclusive, permitir ou não acesso aos ramais, rotas ou recursos das unidades que venham utilizar o mesmo sistema.

5.3.5.10. Funcionários externos devem acessar os seus ramais normalmente como se estivessem na empresa; Para o acesso externo, será implementada a técnica de masquerading, através de NAT (Network Address Translation) no firewall de Internet da EMPRESA.

5.3.5.11. Rechamada.

5.3.5.11.1. Permitir notificação por aviso sonoro ou visual que a pessoa com a qual deseja falar encontra-se ocupada. A função rechamada deverá ser ativada quando o ramal de destino estiver ocupado. No caso, a rechamada notificará o solicitante imediatamente após o destino não possuir nenhuma chamada ativa.

5.3.5.12. Permitir monitoração de ramais (escuta sigilosa) através de senha.

5.3.5.13. Bloqueios de Chamadas.

5.3.5.13.1. Permitir o cadastro de números telefônicos para serem bloqueados, com opção de escolha, se bloqueado chamadas saintes/entrantes, por ramal ou geral

5.3.5.13.2. Permitir sincronismo com, lista do Procon de números cadastrados para bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing.

5.3.5.14. Siga-me

5.3.5.14.1 Permitir siga-me interno ou externo, em caso de ocupado ou não atender a chamada.

5.3.5.15. Permitir transferência com e sem consulta prévia.

5.3.5.16. Permitir criação de grupos de captura de ramais e que os ramais possam participar de mais de um grupo de captura.

5.3.5.17. Correio de Voz:

- Permitir criação de correio de voz para todos os ramais cadastrados;
- Permitir acesso web ao correio de voz para cada ramal;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

- Permitir o envio do recado por e-mail em formato WAV;
- Permitir que o administrador tenha acesso ao correio de voz dos usuários previamente selecionados.

5.3.5.18. Permitir estacionamento de chamadas, por exemplo: se for atendido uma chamada em uma sala, poderá transferir esta chamada para um espera informando a opção de busca desta chamada.

5.3.5.19. Chamada em Espera:

- Permitir espera telefônica personalizada;
- Permitir importação de áudio diretamente na interface do produto;
- Permitir músicas de espera diferente por fila de atendimento.

5.3.5.20. Disponibilizar facilidade através de um código a informação da hora atual.

5.3.5.21. Permitir identificação de chamada (bina): se utilizado telefone ip com display ou softphone.

5.3.5.22. Permitir plano de numeração flexível, 2, 3, 4 ou mais dígitos na numeração do ramal.

5.3.5.23. Permitir configurar limitação de tempo das chamadas por ramal.

5.3.5.24. Permitir programação automática e manual de turnos, por exemplo: todos os dias entre 18:00 as 06:00, todas as chamadas serem direcionadas para uma URA informando o horário de atendimento; Bloquear que alguns ramais efetuem chamadas, com exceção de serviços com 190.

5.3.5.25. Permitir direcionar chamadas para filas de atendimento

5.3.5.26. Agentes

- Permitir agentes permanentes, adicionar na fila de atendimento diretamente na interface do produto, não havendo a necessidade de login;
- Permitir agentes dinâmicos, adicionar o agente na fila de atendimento através de login, podendo em um mesmo ramal haver mudança de turnos.

5.3.5.27. Tarifador - A Solução de Telefonia deverá implementar geração e gerenciamento de bilhetes detalhados (CDR) de todas as chamadas, além de permitir sua exportação para PDF e CSV.

5.3.5.27.1. Permitir a parametrização das tarifas contratadas, via web.

5.3.5.27.2. Permitir criação de rotas de saídas associadas às tarifas previamente configuradas.

5.3.5.27.3. Relatórios:

5.3.5.27.3.1. Disponibilizar relatório sintético consolidado de todos os ramais, informando tarifa, total de chamadas, minutos e valor total.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

5.3.5.27.3.2. Disponibilizar relatório sintético por grupo de ramais, informando tarifa, total de chamadas, minutos e valor total.

5.3.5.27.3.3. Disponibilizar relatório sintético por ramais, informando tarifa, total de chamadas, minutos e valor total.

5.3.5.27.3.4. Disponibilizar relatório detalhado das chamadas informando Data/hora, origem da chamada, destino da chamada, duração, tipo da chamada (atendida, não atendida ou ocupada), Cidade ou área de destino, valor do custo da chamada.

5.3.5.27.3.4.1. Permitir filtro:

- Por período;
- Por fluxo (recebida ou efetuada);
- Por grupo de ramais;
- Por ramal;
- Por tipo de tarifa;
- Por duração da chamada.

5.3.5.28. O sistema deve permitir a criação de agendas numéricas, para serem utilizadas na tradução dos números para nome/número nos relatórios das chamadas.

5.3.5.29. Permitir hot dial, que é a discagem automática para um número quando o usuário tira o telefone do gancho.

5.3.5.30. Permitir discagem direta a ramal (DDR) ou direct inward dialing (DID), permitindo direcionar as ligações externas diretamente aos ramais, por meio dos troncos DDR, sem passar pela telefonista.

5.3.5.31. Permitir a opção de não perturbe. Uma vez habilitado, o telefone não poderá emitir sinal sonoro;

5.3.5.32. Conferência:

5.3.5.32.1. Permitir salas de conferência de no mínimo 6 participantes;

5.3.5.32.2. Permitir gravação;

5.3.5.32.3. Permitir senha de acesso à sala de conferência;

5.3.5.32.4. Permitir agendamento, programar data e hora que o sistema discará automaticamente para todos os participantes, informando que a chamada trata-se de uma conferência e incluirá as chamadas atendidas na sala de conferência;

5.3.5.32.5. Permitir monitoramento das salas de conferência, com possibilidade de desconectar ou desativar o microfone, um ou mais participante da sala conferência em andamento.

5.3.5.33. Click-to-dial:





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

5.3.5.33.1. Deverá ser fornecido uma URL (POST/GET) para discagem rápida, que possibilita a integração da central telefonia com intranet, CRM, ERP, etc;

5.3.5.33.2. Permitir discagem através de um click, recebendo os parâmetros de telefone de origem, telefone de destino, e chave de segurança.

5.3.5.34. Segurança

5.3.5.34.1. A solução de telefonia deverá implementar solução de Firewall integrada para restringir acessos indesejados.

5.3.5.34.2. Deverá implementar solução de detecção de intrusão.

5.3.5.34.3. O sistema deve permitir o cadastro de administradores, possibilitando que configure para cada um deles quais telas poderão ter acesso e de quais ramais poderá ver os relatórios e ouvir as gravações.

5.3.5.35. A solução deverá permitir a sincronização de tempo por meio de um servidor NTP.

5.3.5.36. Desvio de chamada.

5.3.5.36.1. Permitir os seguintes desvios de chamadas:

5.3.5.36.1.1. Sempre, toda chamada destinada para o ramal será encaminhada para um ramal, número telefônico, fila ou ura, previamente configurado;

5.3.5.36.1.2. Ocupado, quando o ramal estiver ocupado desviar a chamada para outro ramal, número telefônico, fila ou ura, previamente configurado;

5.3.5.36.1.3. Não Atende, permitir um limite de ""toques"", para que a chamada seja desviada para um ramal, número telefônico, correio de voz, fila ou ura previamente configurado.

5.3.5.37. Permitir facilidade de ""Não Perturbe"", através de um código o ramal, não ficará disponível para receber chamadas

5.3.5.38. CallBack:

5.3.5.38.1. O sistema deve permitir que o chamador decida esperar, e a chamada seja encaminhada para uma fila ou que opte por ter a chamada de volta (CallBack);

5.3.5.38.2. Permitir retorno de chamadas automaticamente, utilizando a Rota de Menor Custo.

5.3.5.39. Troncos:

5.3.5.39.1. O sistema deve permitir criação de troncos Digitais, Analógicos,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

GSM e VoIP;

5.3.5.39.2. Permitir configuração de quantidade de canais simultâneos;

5.3.5.39.3. Permitir transbordo de chamadas para um outro tronco quando atingiu uma quantidade de minutos previamente configurados;

5.3.5.39.4. Permitir configuração de Codec preferencial diretamente da interface we, no caso de tronco VoIP;

5.3.5.39.5. Permitir o monitoramento dos canais, com opção de desligar uma chamada em andamento.

5.3.5.40. Permitir configuração avançada, o administrador poderá modificar arquivos de configuração diretamente da interface web do sistema

5.3.5.41. Permitir visualização de todos os IPs dos ramais VoIP, com o status, se autenticado ou não autenticado

5.3.5.42. Relatórios, Estatísticas e Gráficos:

5.3.5.42.1. O sistema deve permitir gerar relatórios de todas as chamadas atendidas, não atendidas e ocupadas, permitindo filtrar o relatório por período, DDD, atendidas, não atendidas e ocupado, tronco de entrada, duração da chamada, por contato cadastrado na agenda, por grupo de ramais, por ramal por número telefônico.

5.3.5.42.2. O sistema deve permitir gerar relatório por ramal ou grupo de ramais, com a soma de todas as chamadas efetuadas ou recebidas por período.

5.3.5.42.3 O Sistema deve permitir gerar relatório por destino das chamadas geral, por ramal ou por grupo de ramais, permitindo filtrar o relatório por período, informando o total de chamadas por tipo de chamada, por exemplo a quantidade de chamadas locais fixo, locais móveis, DDD fixo, DDD móvel, etc, com opção de detalhar, por exemplo: listar todas as chamadas DDD móvel, com informações de número de origem, número de destino, data/hora e duração.

5.3.5.42.4. O sistema deve permitir gerar relatório informando a quantidade de chamadas entrantes por tronco de entrada, permitindo filtrar o relatório por período, com opção de detalhar, por exemplo: listar todas as chamadas DDD móvel, com informações de número de origem, número de destino, data/hora e duração.

5.3.5.42.5. O sistema deve permitir gerar relatório de ""Top Chamadas"" com opção de detalhar, com informações de número de origem, número de destino, data/hora e duração.

5.3.5.42.5.1. Top Chamadas Por Número - Informar quais formas os números telefônicos que mais foram discados e os que mais recebemos chamadas;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

5.3.5.42.5.2. Top Chamadas Por Duração Informar os números telefônicos que falaram por maior tempo, para chamadas efetuadas e recebidas.

5.3.5.42.6. O sistema deve permitir gerar gráficos Diário, Semanal, Mensal e Anual: Quantidade de Ligações simultâneas SIP e Digital, Consumo de CPU, Consumo de Memória e das interfaces de rede instaladas.

5.3.5.42.7. O sistema deve permitir gerar gráficos do total de chamadas por ramais ou grupo de ramais, com opção de detalhar, com informações de número de origem, número de destino, data/hora e duração.

5.3.5.42.8. O sistema deve permitir gerar gráficos de duração das chamadas por ramal ou grupo de ramais, com opção de detalhar, com informações de número de origem, número de destino, data/hora e duração.

5.3.5.42.9. Permitir exportar os relatórios para PDF ou CSV1.3.5.43. Fax Virtual

5.3.5.43. Permitir o cadastro ilimitado de fax virtuais.

5.3.5.43.1. Permitir o recebimento dos fax em PDF diretamente na caixa de e-mail.

5.3.5.43.2. Permitir o armazenamento de cópia dos fax recebidos com possibilidade de visualizar e/ou reenviar para o e-mail cadastrado.

5.3.5.43.3. Permitir o envio de fax diretamente da interface do sistema, com notificação de entrega.

5.3.5.43.4. Permitir o envio de fax através de um cliente de e-mail.

5.3.5.44. CallCenter Ativo/Receptivo.

5.3.5.44.1. O sistema deve permitir criação de campanhas, no mínimo com as seguintes características:

5.3.5.44.1.1. Permitir criar diversas pausas, como: Banheiro, Lanche, etc.

5.3.5.44.1.2. Permitir a escolha por campanha ou fila de atendimento, se o cliente ouvirá música de espera ou tom de chamada.

5.3.5.44.1.3. Permitir que os operadores do callcenter possam participar de uma ou mais fila de atendimento, no caso do operador logado em mais de uma fila o sistema informar através de um anúncio sonoro no seu telefone, por qual ele fila recebeu a chamada atual.

5.3.5.44.1.4. Permitir parametrizar para os clientes em espera, o intervalo que o sistema informará qual sua posição na fila de atendimento, o número máximo de chamadas em espera e o tempo máximo de espera na fila de atendimento com a opção de transbordar a



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

chamada para outra fila.

5.3.5.44.1.5. Permitir a opção de aviso para o operador do callcenter de quanto tempo o cliente está esperando na fila de atendimento.

5.3.5.44.1.6. Permitir parametrizar o tempo de descanso entre uma chamada e outra.

5.3.5.44.1.7. Permitir parametrizar filas de atendimento com maiores prioridades.

5.3.5.44.1.8. Permitir identificação de atendimento por fax, correio eletrônico para as campanhas ativas.

5.3.5.44.1.9. O sistema deve permitir criação de estratégias para distribuição das chamadas: para todos os membros da fila de atendimentos disponíveis, procura por um disponível, para o operador ocioso há mais tempo, aleatoriamente, para quem atendeu menos ligações, igualmente, etc.

5.3.5.44.1.10. Monitoramento em tempo real das Filas de Atendimento.

5.3.5.44.1.10.1. Permitir monitoramento das filas de atendimento com no mínimo as seguintes informações:

- Permitir visualizar o nome da fila, nome dos operadores logados, tempo logado, status (disponível, ocupado, tocando ou pausa), duração da chamada, número do chamador e o tempo sem receber chamada;
- Permitir visualizar um resumo por fila de atendimento com a quantidade de operadores logados, falando, em pausa, quantidade de chamadas em espera;
- Permitir ocultar e exibir as filas de atendimento do painel de visualização;
- Deve disponibilizar informações quanto ao nível de serviço, o tempo que os operadores levaram para atender as chamadas, por exemplo: 50% dos atendimentos em até 10 segundos;
- Informar a quantidade de chamadas perdidas por abandono e/ou transbordo para outra fila de atendimento;
- Deve informar o tempo médio de atendimento (TMA) por fila de atendimento;
- Deve informar o tempo médio de espera (TME) por fila de atendimento;
- Deve informar a quantidade de chamadas atendidas por operador na fila de atendimento;
- O sistema deve disponibilizar gráficos para visualização em tempo real do status da fila de atendimento.

5.3.5.44.1.10.2. O sistema deve permitir que o supervisor pause ou retire a pausa de qualquer operador da fila.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

5.3.5.44.1.10.3. Deve disponibilizar para o administrador ou supervisor a opção para escuta telefônica com opção de falar como operador sem que o cliente escute.

5.3.5.44.1.10.4. Permitir que o supervisor "deslogue" os operadores diretamente da interface do sistema.

5.3.5.44.1.11. Relatórios, Estatísticas e Gráficos

5.3.5.44.1.11.1. O sistema deve permitir filtro no mínimo por período e fila de atendimento.

5.3.5.44.1.11.2. Deve informar em relatório das chamadas atendidas no mínimo as seguintes informações:

- Total de chamadas atendidas;
- Duração média das chamadas atendidas;
- Total de tempo das chamadas atendidas;
- Tempo médio de espera;
- Por operador total de chamadas atendidas, total de tempo das chamadas atendidas, média de tempo das chamadas atendidas, total de tempo de espera, média de tempo de espera, total de tempo sem receber chamada, média de tempo sem receber chamada e opção de detalhamento das informações;
- Por fila de atendimento a quantidade de chamadas atendidas;
- O sistema deve disponibilizar gráficos para melhor visualização.

5.3.5.44.1.11.3. Deve informar em relatório das chamadas perdidas no mínimo as seguintes informações:

- Total de chamadas perdidas;
- Tempo médio de espera;
- Média da posição da fila de atendimento antes de desligar a chamada;
- Informar a quantidade de perdas por abandono e/ou tempo limite (transbordo para outra fila de atendimento);
- Por fila de atendimento a quantidade de chamadas perdidas;
- Listar todas as chamadas abandonadas, informando data/hora, fila de atendimento, telefone para retorno, posição da fila, tempo de espera e qual o motivo da perda da chamada (abandono ou tempo limite);
- O sistema deve disponibilizar gráficos para melhor visualização.

5.3.5.44.1.11.4. Deve informar em relatório um comparativo entre as chamadas atendidas e perdidas no mínimo as seguintes informações:

- Total de chamadas atendidas e perdidas;
- Total de agentes que logaram e deslogaram;
- Total de pausas;
- Por dia: informar data, total de atendidas, total de perdidas, duração média das atendidas, tempo médio de espera, total de



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

login e logoff, total de pausas;

- Por hora: informar, hora, total de chamadas atendidas, total de chamadas perdidas, tempo médio de atendimento, tempo médio de espera, total de login e logoff e total de pausas;
- Por dia da semana: informar, dia da semana, total de chamadas atendidas, total de chamadas perdidas, tempo médio de atendimento, tempo médio de espera, total de login e logoff e total de pausas;
- O sistema deve disponibilizar gráficos para melhor visualização.

5.3.5.44.1.11.5. O sistema deve informar por operador da fila de atendimento relatório de login e logoff, como tempo logado, relatório de pausas, informando qual o tipo de pausa, quantidade de vezes que entrou em pausa com tempo médio e tempo total.

5.3.5.44.1.11.6. O sistema deve informar em relatórios as chamadas que estão agendadas para retorno.

5.3.5.44.1.12. Discador Automático

5.3.5.44.1.12.1. O sistema deve disponibilizar discador automático com as seguintes características:

5.3.5.44.1.12.1.1. O discador deve disponibilizar um link para discagem através de uma URL, que possa ser implementada na nossa intranet, site, crm ou em qualquer sistema interno, esta URL deve utilizar uma chave como parâmetro de segurança

5.3.5.44.1.12.1.2. Permitir parametrizar:

- Período de discagem automática, com intervalo de parada sem discar;
- Fluxo de discagem, se discar primeiro para o cliente ou para o operador da fila de atendimento, com opção de verificar se a fila tem ou não operadores disponíveis para atendimento;
- No mínimo 5 tentativas de rediscagem em caso de não sucesso da chamada;
- Parametrizar por campanha a quantidade de chamadas simultâneas, possibilitando inclusive informar quantidade de chamadas para fixo e/ou móveis;
- Possibilitar a configuração de prioridade das chamadas, por exemplo: discar primeiro para fixo pessoal, depois para fixo residência, depois para os telefones móveis;
- Permitir especificar a quantidade máxima de canais fixo e canais móveis disponíveis para o discador.

5.3.5.44.1.12.1.3. Disponibilizar discador com recurso, de primeiro identifica um agente disponível e somente então inicia o processo de discagem, encaminhando a ligação para o operador. Com detecção de secretária eletrônica, fax e outros sinais de telefonia, transferindo aos agentes apenas os contatos bons, mesmo que para isso a plataforma necessite buscar outro contato.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

5.3.5.44.1.12.1.4. Disponibilizar um discador que permite à supervisão do call center definir quantos contatos simultâneos deverão ser discados para uma fila de atendimento ou mesmo para uma URA.

5.3.5.44.1.12.1.5. Disponibilizar um discador preditivo que realiza simulações que avalia diversos indicadores da operação. Com base nisso, define um ritmo de discagem, efetua as ligações e, uma vez atendidas, encaminha as chamadas aos agentes disponíveis. O objetivo é diminuir ao máximo o tempo ocioso do agente, aumentando a produtividade do serviço. Um grande detalhe das ligações preditivas é prever quando os agentes irão ficar livres e então discar antes, de acordo com as regras e com os cálculos matemáticos do algoritmo preditivo.

5.3.5.44.1.12.1.6. Disponibilizar um modo de discagem simples para integração com CRM, onde o operador visualiza as informações e clica em um botão de discagem do sistema CRM.

5.3.5.44.1.12.1.7. Disponibilizar uma forma de integração com CRM, onde o mesmo envia os agendamentos e na hora marcada o sistema verifica a disponibilidade dos operadores para efetuar a chamada.

5.3.5.44.1.12.1.8. Disponibilizar uma interface para importação de arquivo para discagem no padrão CSV.

5.3.5.44.1.12.1.9. Disponibilizar uma tela para monitoramento do discador, com visualização das chamadas em andamento, total de números importados, total de sucesso, total de ocupado, total de não atendidos, total de atendimento por máquina, total de números pendentes.

5.3.5.44.1.12.1.10. O sistema deve permitir mudança de status dos números discados, por exemplo: mudar todos os registros sem sucesso para pendente; deletar todos os registros marcados como não existe.

5.3.5.44.1.12.1.11. Disponibilizar relatórios com possibilidade de filtro por chamadas atendidas, não atendidas, opção escolhida na ura, etc.

5.3.5.45. Identificação de Portabilidade Numérica.

5.3.5.45.1. O sistema deve ter suporte à consulta a uma base externa de números portados, esta consulta poderá ter um custo adicional.

5.3.5.45.2. Permitir que quando identificado a operadora de destino da chamada o administrador escolha qual a melhor rota de saída, com rotas independentes para local e DDD, por exemplo: chamada local para a operadora X a chamada deve sair pela mesma operadora; outro exemplo chamada DDD para operadora X a chamada deve sair pela operadora Y por



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

ter uma melhor tarifa longa distância.

5.3.5.45.3. O sistema deve disponibilizar uma opção de anúncio, para sempre que for efetuada uma chamada, o sistema informe através de áudio para qual operadora esta discando.

5.3.5.46. O sistema deve disponibilizar um sistema de pesquisa, com perguntas personalizável, com no mínimo 3 perguntas e um agradecimento no final da pesquisa, como também gerar relatório e gráficos. O sistema deverá funcionar como se fosse um ramal, o operador transfere o cliente para interagir com a pesquisa.

6. DO LOCAL DE INSTALAÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1. Nos casos de necessidade de atendimento presencial os serviços deverão ser executados na sede do Crea-CE endereço Rua Castro e Silva 81, Centro, Fortaleza-CE, CEP 60.030.010 – Fone (85) 3453.5835 ou 99299.3271.

7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

7.1. Sustentabilidade

7.1.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, deverão ser atendidos os requisitos constantes no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

7.1.1.1. A contratada deverá observar a efetiva aplicação de boas práticas sustentáveis promovidas pela Administração Pública Federal, em atendimento ao art. 170 da CF/1988, Lei nº 14.133/2021, a Lei nº 12.187/2009 e a Instrução Normativa nº 01/2010 da SLTI/MPOG.

7.1.2. Os materiais empregados deverão atentar para a redução de impacto ambiental.

7.1.3. Fica a Contratada obrigada a:

- a)** Fornecer materiais que sejam constituídos, no todo ou em parte, por itens reciclados, atóxicos, biodegradáveis, conforme ABNT NBR 15448-1 e 15448-2.
- b)** As peças e itens aplicados durante todo o contrato devem ser preferencialmente acondicionados em embalagens coletivas, com o menor volume possível, utilizando materiais reciclados ou reutilizados sem perder a garantia de um correto e seguro transporte;
- c)** Observar os requisitos ambientais para a obtenção de certificação do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial INMETRO como produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares;
- d)** Acondicionar os materiais, preferencialmente, em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento.
- e)** Priorizar o emprego de mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local para execução e operação do objeto.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

- f) Utilizar obrigatoriamente agregados reciclados, sempre que existir a oferta de agregados reciclados, capacidade de suprimento e custo inferior em relação aos agregados naturais.
- g) Utilizar materiais e bens que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenil-polibromados (PBBs), éteres difenilpolibromados (PBDEs).
- h) Respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.
- i) Conduzir suas ações em conformidade com os requisitos legais e regulamentos aplicáveis, observando também a legislação ambiental para a prevenção de adversidades ao meio ambiente.

7.1.4. A comprovação do disposto acima poderá ser feita mediante apresentação de certificado, declaração ou outro meio legal, assinalando que a empresa cumpre os critérios ambientais exigidos. A Contratante poderá realizar diligências para verificar a adequação quanto às exigências.

7.2. Da exigência de carta de solidariedade

7.2.1. Não será exigido carta de solidariedade para a execução do objeto.

7.3. Subcontratação

7.3.1. Não será admitida a subcontratação do objeto previsto neste instrumento.

7.4. Garantia da contratação

7.4.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021 pelas razões a seguir:

- a) Todo o risco da implementação contratual e execução ficam a cargo da Contratada;
- b) Os valores da contratação são relativamente baixos para exigência de garantia da contratação, sendo esta, caso exigida, de valor irrisório e fator dificultador da contratação, além de trazer morosidade ao trâmite e execução contratual.

8. DA VISITA TÉCNICA

8.1. Caso a Licitante opte em fazer a vistoria deverá agendá-la junto à **Gerência de Tecnologia da Informação**, através dos telefones: Whatsapp: DDD 85 992993271, 999493913 ou 34535835, ou através do e-mail: marcio.alcantara@creace.org.br.

8.2. Declaração de visita ao local dos serviços, emitido pela proponente, de que esta, através do responsável técnico, munido de sua carteira profissional e certidão de quitação junto ao Crea-CE, visitou o local onde serão executados os serviços, tomando conhecimento de todos os aspectos que possam influir direta ou indiretamente na execução dos mesmos, assinada pelo representante do Crea-CE. **(ANEXO II) MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA.**

8.3. O objetivo da visita técnica vem a ser a comprovação de que todos os licitantes conheçam



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

os locais da execução dos serviços e, via consequência, suas propostas de preço refletirão com exatidão os serviços a serem executados, evitando-se futuros pleitos de aditivos ao contrato.

8.4. O prazo para marcação da vistoria deverá ser de, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas antes da vistoria a ser realizada e só deverá acontecer até 48 (quarenta e oito) horas antes do início do certame. Após esse prazo, dar-se-á, por todos os concorrentes, o aceite das condições em que se encontram os locais de instalações.

8.4.1. Não realizada a vistoria ou não obedecidos os prazos previstos para o seu agendamento ou realização, considerar-se-á que a **licitante** aceitou as condições em que se encontram.

8.4.2. As licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste **Pregão**.

9. GARANTIA DO SERVIÇO

9.1. Corrigir possíveis defeitos ou comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento, sem inserção de novas funcionalidades, não detectados na fase de testes. Visa garantir a estabilidade da aplicação após a implementação dentro de um período determinado. Após os ajustes necessários e aceite, a empresa contratada tem o prazo de 15 (quinze) dias úteis para entregar a documentação e seus respectivos manuais de utilização.

9.2. A garantia abrange qualquer conserto e/ou defeitos de implementação, bem como a mão de obra necessária para sua execução, sem acarretar ônus para o contratante, exceto se a ocorrência do dano se der por dolo, imperícia ou mau uso por parte da contratante.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. A **CONTRATADA** obrigar-se-á a fornecer o objeto a que se refere o presente Contrato estritamente de acordo com as especificações descritas no seu objeto, mais especificamente de acordo com o **TERMO DE REFERÊNCIA** do Edital do qual decorreu a presente contratação.

10.2. A **CONTRATADA** é totalmente responsável pelo recolhimento de todos os encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, fiscais e outros decorrentes da presente contratação.

10.3. É responsabilidade da **CONTRATADA** a entrega do bem contratado em condições satisfatórias para o uso imediato.

10.4. A **CONTRATADA** se obriga a dirimir com presteza as dúvidas que por ventura existirem junto a **CONTRATANTE**;

10.5. A **CONTRATADA** é responsável pela entrega do bem contratado no local e na forma estipulada, inclusive quanto ao envio, entrega, implantação, etc., quando for o caso.

10.6. A **CONTRATADA** responsabilizar-se-á pelas despesas decorrentes de transporte, entrega, bem como pelo risco de perdas, até efetivo recebimento pelo **CREA-CE**, tudo na forma prevista no **TERMO DE REFERÊNCIA** do Edital do qual decorreu a presente contratação.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

10.7. A **CONTRATADA** tem a responsabilidade de corrigir, no prazo a ser fixado pela **Gerência de Atendimento**, de acordo com as circunstâncias, o bem entregue e não aceito pelo **CONTRATANTE**, em função da existência de desacordo com as especificações, de irregularidades, de incorreções e/ou de falhas.

10.8. É responsabilidade da **CONTRATADA** a comunicação à **CONTRATANTE**, por escrito, quando verificar condições inadequadas para o fornecimento ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do Contrato.

10.9. A **CONTRATADA** é responsável pelo fornecimento de todos os esclarecimentos e as informações técnicas que venham a ser solicitadas pelo **CREA-CE** sobre o bem fornecido, através do seu representante legal, ou representante indicado por ele para esclarecimento de dúvidas.

10.10. A **CONTRATADA** responsabiliza-se pelos prejuízos de qualquer natureza, inclusive os causados ao patrimônio do CREA-CE ou de terceiros, originados direta ou indiretamente da execução deste contrato, inclusive por culpa ou dolo de seus empregados, prepostos ou representantes, ficando obrigada a informar à **CONTRATANTE** quaisquer danos causados a quaisquer de seus bens e promover o ressarcimento a preços atualizados dentro de 30 (trinta) dias corridos a partir da comprovação de sua responsabilidade, caso contrário, ao **Crea-CE** é reservado o direito de descontar o valor do ressarcimento da fatura, sem prejuízo de poder rescindir o contrato de pleno direito.

10.11. A **CONTRATADA** somente poderá efetuar qualquer correção do serviço não prevista especificamente no **TERMO DE REFERÊNCIA** do Edital do qual decorreu a presente contratação, somente após aprovação por parte do **Crea-CE**.

10.12. Registrar anotação/registro de responsabilidade técnica (ART) ou (TRT) de instalação e de serviço de telecomunicações, mantendo-a vigente durante todo o período de contratação, mediante assinatura do contrato conforme artigo primeiro da lei 6.496/77.

10.13. As cláusulas deste Contrato deverão ser obedecidas, sob pena de aplicação das penalidades previstas na lei 14.133/2021 e suas alterações.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. A **CONTRATANTE** obriga-se a pagar pelo objeto da licitação, conforme estipulado neste Contrato e no Edital do qual decorre a presente Licitação, entregue em condições satisfatórias para o uso imediato.

11.2. A **CONTRATANTE** responsabilizar-se-á pelo fiel cumprimento das cláusulas do Edital do qual decorre a presente licitação e das normas norteadoras das Licitações e Contratos Administrativos.

11.3. A **CONTRATANTE** não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela **CONTRATADA** com terceiros, ainda que vinculados ao presente Contrato, bem como, quaisquer danos causados a terceiros em decorrência de ato da **CONTRATADA**, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

11.4. É responsabilidade da **CONTRATANTE** verificar a conformidade do bem entregue com as especificações registradas no Termo de Referência para garantir a qualidade desejada dos mesmos, não eximindo, referida fiscalização, a **CONTRATADA** das obrigações a si estipuladas



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

no presente Contrato, no Edital do qual decorre a presente contratação, e nas normas aplicáveis;

11.5. A **CONTRATANTE** anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a entrega do serviço, que estejam em desacordo com as especificações contidas no **TERMO DE REFERÊNCIA** do Edital do qual decorre a presente contratação, para que sejam tomadas as devidas providências;

11.6. A **CONTRATANTE** notificará, por escrito, o fornecedor sobre eventuais defeitos na implementação, fixando prazo, de acordo com as circunstâncias, para a substituição do mesmo;

11.7. A **CONTRATANTE** permitirá o acesso dos funcionários da empresa fornecedora em locais que sejam necessários para execução do Contrato.

11.8. Cumprir com as demais obrigações deste Termo de Referência.

12. PRAZO DE ENTREGA E CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO

12.1. O prazo máximo para instalação e disponibilização dos serviços é de 15 (QUINZE) dias corridos, contados da emissão da Ordem de Serviço, sendo que os serviços serão implantados de acordo com as necessidades do CREA-CE, não podendo ser instalado por etapas.

12.1.1. Teste da solução:

12.1.1.1. O teste da solução consiste em operacionalização da gerência de atendimento e gerência de TI do CREA-CE em conjunto com a contratada testando as configurações iniciais antes do funcionamento definitivo dos serviços.

12.1.1.2. Findará quando todos os testes apontarem a perfeita adequação dos serviços e a minimização de impactos para os usuários finais.

12.1.1.3. No caso da não aprovação nos testes para implantação dos serviços a contratada deve apresentar as correções necessárias no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da notificação, sob pena de, após os prazos definidos, serem aplicadas as penalidades contratuais cabíveis.

13. DA HABILITAÇÃO

13.1. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO JURÍDICA:

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

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

13.1.3. 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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

13.1.4. 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;

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

13.1.6. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

13.1.7. 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.

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

13.2. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO FISCAL, ECONÔMICA, SOCIAL E TRABALHISTA:

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

13.2.2. 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.

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

13.2.4. 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;

13.2.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

13.2.6. Prova de regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

13.2.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou distrital 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.

13.2.8. 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.

13.3. EXIGÊNCIAS DE QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

13.3.1. CERTIDÃO NEGATIVA DE FALÊNCIA expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor – Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II); Caso não venha expresso a data da validade, considerar-se-á a validade de **90 (noventa) dias** a contar da sua emissão;

13.3.2. Balanço patrimonial e demonstração de resultado de exercício (DRE) dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigível e apresentado na forma da lei ou de regulamentação da Receita Federal do Brasil em caso de escrituração contábil digital, extraído do Livro Diário, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, que comprove atender um dos seguintes requisitos:

13.3.3. A licitante deve possuir todos os seguintes índices contábeis maiores que 1 (um):

- a) Liquidez Geral (LG) = $(\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})$;
- b) Solvência Geral (SG) = $(\text{Ativo Total}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo não Circulante})$;
- c) Liquidez Corrente (LC) = $(\text{Ativo Circulante}) / (\text{Passivo Circulante})$.

13.3.4. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior 1 (um) em qualquer dos índices, deverá comprovar patrimônio líquido mínimo equivalente a **até 10% (dez por cento)** do valor do montante da sua proposta final.

13.3.5. Declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, que ateste o atendimento pelo licitante dos índices econômicos previstos no edital.

13.3.6. Os documentos referidos neste item limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

13.3.7. Sociedades sujeitas ao regime estabelecido na Lei Complementar nº 123 – Lei das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte – por fotocópia do livro Diário, inclusive com os termos de abertura e encerramento, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante ou fotocópia do balanço patrimonial conforme item **13.3.2.** e os termos de abertura e de encerramento devidamente registrado ou autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

13.4. EXIGÊNCIAS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

13.4.1. Comprovar registro ou inscrição junto ao **CREA ou CRT**, comprovando atividade relacionada com o objeto da presente licitação;

13.4.1.1. Possuir profissional Responsável Técnico, devidamente registrado pelo **CREA ou pelo CRT**.

13.4.1.2. Apresentar atestado(s) de capacidade técnica, em nome do licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado através da(s) correspondente(s) Certidão(ões) de Acervo Técnico emitida(s) pelo **CREA ou CRT**, em nome de seu(s) responsável(is) técnico(s) ou profissional(is) de nível superior pertencente(s) ao quadro da empresa, que comprove a aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, emitida(s) pelo Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA.

13.4.1.3 A comprovação de regularidade junto ao **CREA ou CRT** do domicílio da Licitante, referente ao exercício 2025.

13.4.1.4. Os documentos que comprovam as características aqui exigidas deverão ser entregues anexados à sua proposta, podendo também ser requerida apresentação posterior no momento do contrato e execução.

13.4.1.5. Os atestados exigidos no subitem anterior, para serem aceitos, deverão ter as seguintes informações:

- a) Objeto contrato;
- b) Data de emissão;
- c) Nome da empresa e do responsável técnico;
- d) Número da Anotação/Relatório/Registro de Responsabilidade Técnica (**ART/TRT**);
- e) Lista dos serviços executados;
- f) Assinatura dos responsáveis pela emissão dos atestados.

13.4.1.6. Não será aceito pela Administração atestado/declaração emitido pela própria licitante, sob pena de infringir o princípio da moralidade, posto que a licitante não possui a impessoalidade necessária para atestar sua própria capacitação técnica.

13.4.1.7. Certidão de Registro e Quitação atualizada da LICITANTE, junto ao **CREA ou CRT** que conste(m) o(s) responsável(is) técnico(s).

13.4.1.8. Os responsáveis técnicos e/ou membros da equipe técnica acima elencados deverão pertencer ao quadro permanente da empresa licitante, na data prevista para entrega da proposta, entendendo-se como tal, para fins deste certame, o sócio que



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

comprove seu vínculo por intermédio de contrato social/estatuto social; o administrador ou o diretor; o empregado devidamente registrado em Carteira de Trabalho e Previdência Social; e o prestador de serviços com contrato escrito firmado com o licitante, ou com declaração de compromisso de vinculação contratual futura, caso o licitante se sagre vencedor desta licitação.

13.4.1.9. Comprovar experiência na prestação de serviços de apoio técnico especializado em tecnologias da IBM Watson ou ChatGPT com um mínimo de 2.000 horas totais.

13.4.1.10. Comprovar experiência na prestação de serviços de apoio técnico especializado em tecnologia REACT em banco Firebase com um mínimo de 2.000 horas totais, englobando Customização de Soluções e Integrações com Sistemas legados.

13.4.1.11. Comprovar experiência na prestação de serviços de apoio técnico especializado em tecnologia REACT em banco PostgreSQL com um mínimo de 2.000 horas totais, englobando Customização de Soluções e Integrações com Sistemas legados.

13.5. As comprovações de capacidade técnica visam garantir a qualificação técnica da empresa na instalação Sistema de Telefonia, em diversas situações similares às utilizadas no Crea-CE, além de minimizar o risco de fracasso na execução do projeto.

13.6. Previamente à celebração do contrato, o Crea-CE verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

- a)** SICAF;
- b)** Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis); e
- c)** Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

13.7. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa fornecedora e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 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.

13.8. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Crea-CE diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

13.9. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

13.10. O fornecedor será convocado para manifestação previamente a uma eventual negativa de contratação.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

13.11. Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do fornecedor será verificada por meio do SICAF ou conforme procedimento definido pelo Crea-CE, nos documentos por ele abrangidos.

13.12. É dever do fornecedor manter atualizada a respectiva documentação constante do SICAF, ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a respectiva documentação atualizada.

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

13.14. 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, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

13.15. 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.

14. DO REAJUSTE

14.1. Os preços são fixos podendo ser reajustados durante a execução contratual, em casos justificados, via apostilamento ou termo aditivo.

14.2. No caso de eventual reajuste, aplicar-se-á o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA ou o Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC ou outro índice. Deverá ser aplicado o índice mais adequado ao objeto contratado, no acumulado de doze meses ou com base nos meses do ano corrente.

14.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a Contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

14.4. Caso os índices estabelecidos para reajuste venham a ser extintos ou de qualquer forma não possam mais ser utilizados, serão adotados, em substituição, os que vierem a ser determinados pela legislação então em vigor.

14.5. 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.

15. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

15.1. Comete infração administrativa nos termos do Art. 155, da Lei 14.133, de 2021, a Contratada que:

- a) Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

- b)** Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c)** Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- d)** Comportar-se de modo inidôneo; ou
- e)** Cometer fraude fiscal.

15.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, o Crea-CE poderá aplicar à Contratada as seguintes sanções:

15.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o objeto contratado;

15.2.2. Multa de:

15.2.2.1. 1,5% (um vírgula cinco por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução do objeto, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

15.2.2.2. 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

15.2.2.3. 30% (trinta por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

15.2.2.4. 0,5% a 3,2% por dia sobre o valor total do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo;

15.2.2.5. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

15.2.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

15.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

15.2.4.1. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no **subitem 15.1**.

15.2.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

15.3. As sanções previstas nos **subitens 15.2.3, 15.2.4 e 15.2.5** poderão ser aplicadas à Contratada juntamente às de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

15.4. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,5% ao dia sobre o valor total do contrato
2	0,5% ao dia sobre o valor total do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor total do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor total do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor total do contrato

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Deixar de prestar o fornecimento do link com qualidade e quantidade exigida no Termo de Referência e Contrato;	4,00
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, a entrega do objeto contratual por dia;	4,00
3	Não atender às solicitações feitas pela Contratante, por dia;	3,00
4	Recusar-se a executar as determinações dadas pela fiscalização, por dia.	3,00
Para os itens a seguir, deixar de:		
5	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	4,00
6	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	4,00

15.5. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 156, Incisos III e IV, da Lei 14.133 de 2021, as empresas ou profissionais que:

15.5.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

15.5.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

15.5.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

15.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/21, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

15.7. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do Crea-CE, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

15.7.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 05 (cinco) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

15.8. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, o Crea-CE poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

15.9. Poderá a Contratada responder, ainda, por qualquer indenização suplementar no montante equivalente ao prejuízo excedente que causar, na forma do parágrafo único do Artigo 416 do Código Civil.

15.10. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado ao Crea-CE, observado o princípio da proporcionalidade.

15.11. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo, necessárias à apuração da responsabilidade da empresa, deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

15.12. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas, não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

15.13. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

15.14. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

15.15. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

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

15.17. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas, relacionadas aos itens **15.17.1, 15.17.2 e 15.17.3**, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

15.17.1. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

15.17.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando:

15.17.2.1. Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

15.17.2.2. Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

15.17.2.3. Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

15.17.2.4. Apresentar proposta em desacordo com as especificações do edital;

15.17.3. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

15.17.3.1. Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

15.18. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nesse item e subitens abaixo, bem como pelas suas infrações administrativas e que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

15.18.1. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

15.18.2. fraudar a licitação;

15.18.3. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

15.18.3.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

15.18.3.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

15.18.3.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

15.18.4. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

15.18.5. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

15.19. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item **15.17.3.**, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

15.20. A apuração de responsabilidades relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão conforme art. 158 da Lei 14.133/2021.

15.21. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

15.22. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

15.23. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

15.24. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

16. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E DA FISCALIZAÇÃO

16.1. 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.

16.2. 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.

16.3. As comunicações entre o Crea-CE 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.

16.4. O Crea-CE poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

16.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o Crea-CE poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

16.6. O contratado deverá manter preposto aceito pelo Crea-CE no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.

16.7. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo Crea-CE, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

16.8. A Contratada será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Lei nº 14.133/2021, art. 119).

16.9. A Contratada será responsável pelos danos causados diretamente ao Crea-CE ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo Contratante (Lei nº 14.133/2021, art. 120).

16.10. Somente a Contratada será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, caput).

16.11. A inadimplência da Contratada em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá ao Crea-CE a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).

16.12. O Crea-CE poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

16.13. Antes do pagamento da nota fiscal ou da fatura, deverá ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF.

16.14. Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF.

16.15. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

16.16. Serão designados através de Portaria, para responderem pela gestão, acompanhamento, fiscalização e execução do contrato.

16.17. O fiscal 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI).

16.18. O fiscal 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. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II).

16.19. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III).

16.20. Demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

16.21. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

16.22. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

16.23. O fiscal 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. (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

16.24. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

16.25. O gestor do contrato será responsável por coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato, incluindo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato. Isso engloba a ordem de serviço, o registro de ocorrências, as alterações e as prorrogações contratuais. Além disso, o gestor deverá elaborar um relatório visando verificar a necessidade de ajustes no contrato para garantir o cumprimento dos objetivos da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

16.26. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

16.27. O gestor do contrato será responsável por acompanhar os registros feitos pelo fiscal do contrato de todas as ocorrências relacionadas à execução do mesmo, bem como as medidas adotadas em cada situação. Caso necessário, o gestor deverá informar às autoridades superiores sobre as ocorrências que excedam sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

16.28. O gestor do contrato emitirá 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

16.29. O gestor do contrato tomará 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

16.30. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

16.31. O gestor do contrato deverá, caso preciso, 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

16.32. O gestor do contrato deverá 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.

17. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

17.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto neste item, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada:

- a) Não produzir os resultados, deixar de fornecer ou fornecer com a qualidade mínima o objeto do contrato;
- b) Atrasar a entrega dos bens, não atendendo aos prazos de entrega efetuados pelo Fiscal do contrato; e
- c) Deixar de utilizar materiais sustentáveis ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada para fornecimento do objeto.

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

- a) Efetiva entrega dos bens conforme solicitação feita pela Fiscalização do Contrato, através de medição realizada nos materiais entregues e pagamento a ser realizado de acordo com o fornecimento;
- b) Cumprimento de todos os requisitos e exigências previstas no **Termo de Referência**.

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

- a) Não produziu os resultados acordados;
- b) Deixou de fornecer os bens contratados, ou forneceu com a qualidade mínima exigida;
- c) Deixou de utilizar materiais sustentáveis ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada para fornecimento do objeto.

17.4. Liquidação

17.4.1. 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.

17.4.2. 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, de 2021.

17.4.3. 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:

- O prazo de validade;
- A data da emissão;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

- Os dados do contrato e do órgão contratante;
- O período respectivo de execução do contrato;
- O valor a pagar; e
- Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

17.4.4. 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 à contratante.

17.4.5. 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.

17.4.6. O setor competente 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 ou contratação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

17.4.7. 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.

17.4.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Crea CE 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.

17.4.9. 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.

17.4.10. 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.

17.5. Prazo de Pagamento:

17.5.1. 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.

17.5.2. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

EM = Encargos moratórios;
N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
VP = Valor da parcela a ser paga.
I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:
I = (TX)
I = (6 / 100)/365
I = 0,00016438
TX = Percentual da taxa anual = 6%

17.6. Forma de Pagamento:

17.6.1. O pagamento será realizado através de transferência bancária para banco, agência e conta corrente indicados pela contratada.

17.6.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida o comprovante de transferência bancária.

17.6.3. No momento do pagamento, será aplicada a retenção de impostos conforme estipulado pela legislação vigente.

17.6.4. 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.

17.6.5. 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.

17.7. Antecipação de Pagamento.

17.7.1. Não haverá antecipação de pagamento referente à presente contratação.

17.8. Cessão de Crédito.

17.8.1. Não será permitida a cessão de crédito para a presente contratação.

18. DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

18.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por períodos sucessivos até o limite de 10 anos, nos termos dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

18.2. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista que a telefonia é uma necessidade permanente. A vigência plurianual se mostra mais vantajosa, conforme justificativas apresentadas no Estudo Técnico Preliminar.

18.3. A previsão de início do contrato será para o dia 01 de julho de 2025.

19. DAS ALTERAÇÕES

19.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

19.2. A CONTRATADA é obrigada 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.

19.3. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

20. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

20.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do contrato firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

20.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

20.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

20.4. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever da CONTRATADA eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

20.5. É dever da CONTRATADA orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

20.6. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a CONTRATADA atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

20.7. A CONTRATADA deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

20.8. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

21. DA ALTERAÇÃO DOS PREÇOS

21.1. Poderá haver alteração de preços firmados em instrumento contratual na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no contrato. **(art. 124, inc. II, alínea "d" Lei 14.133/2021).**

21.1.1. Nesse caso, a Contratada deverá demonstrar analiticamente a variação dos



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

componentes dos custos do Contrato, devidamente justificada, onde tal demonstração será analisada pelo Contratante para verificação de sua viabilidade e/ou necessidade.

22. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

22.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original, sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato, não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90009/2025

ANEXO II

MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Declaramos, para fins de atendimento à exigência do **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90009/2025**, que realizamos vistoria na SEDE do Crea-CE, e estamos inteirados do ambiente operacional e das condições técnicas e comerciais necessárias à formulação de nossa proposta para o fornecimento de serviços de telecomunicações.

Vistoria realizada em Fortaleza, ____ de _____ de 2025.

Nome e assinatura do representante da empresa



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90009/2025

ANEXO III
MODELO DE PROPOSTA

(Em papel timbrado da licitante)

Ao
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Ceará – CREA-CE

Item	Catálogo	Especificação	Qtde. de meses	Valor mensal R\$	Valor anual R\$
1	30177	Implantação, Suporte e manutenção do sistema de Telefonia IP e plataforma de Omnichannel. Suporte e Sustentação do Plataforma OmniChannel, Mensagens Receptivas Whatsapp, Mensagens Ativas de Whatsapp, IA Generativa para Otimização de Atendimento, Plataforma OmniChannel, Chamadas Receptivas via Whatsapp.	12		
Valor Total R\$ XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX					

1. Nos valores acima estão compreendidos além do lucro, custos de deslocamento, hospedagem, impressão de documentos, taxas, impostos, etc, inerentes ao objeto a ser executado levando em consideração todas as demandas estabelecidas para realização plena do estabelecido no Termo de Referência e Edital do **Pregão Eletrônico nº 90009/2025**.

2. Declaramos estar de acordo com todas as condições estipuladas no edital do **Pregão Eletrônico nº 90009/2025** e seus anexos.

3. Declaramos, que comprovaremos o atendimento aos requisitos de qualificação exigidos para o objeto do **Pregão Eletrônico nº 90009/2025**.

O prazo de validade da presente proposta será de **90 (NOVENTA) dias**, contados da data da realização do **Pregão Eletrônico nº 90009/2025**.

Local, _____, _____ de _____ de 2025.

Nome e assinatura do representante da empresa



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90009/2025

ANEXO IV

MINUTA CONTRATO

Contrato nº xx/2025

**TERMO DE CONTRATO, QUE FAZEM ENTRE
SI O CONSELHO REGIONAL DE
ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ E
A EMPRESA
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

O **Conselho Regional de Engenharia e Agronomia Do Ceará – Crea-CE**, Autarquia Federal instituída pela Lei Federal nº 5.194/66, inscrito no CNPJ sob nº 07.135.601/0001-50, com sede na Rua Castro e Silva, nº 81, Centro, Fortaleza - CE, neste ato representado pelo **Presidente**, Eng.º Civil **XXXXXXXXXXXX**, inscrito no CPF sob o nº xxxxxxxxx, doravante denominado simplesmente de **Contratante** e de outro lado a empresaXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ/MF sob o nº XXXXXXXXXXXXXXX, sediada XXXXXXXXXXXXXXX, neste ato representada pelo **XXXXXXXXXXXX**, Carteira de Identidade nº XXXXXXXXXXXX, expedida pela XXXXXX e inscrito no CPF nº XXXXXXXXXXXX, doravante denominado simplesmente de **Contratada**, e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 2021, tendo em vista o que consta no **Processo Administrativo N.º 03269/2025**, e em observância às disposições da Lei Federal nº 14.133/2021 e demais aplicáveis, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do **Pregão Eletrônico nº 90009/2025**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto deste contrato é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços integrados de Plataforma de Omnichannel, Telefonia IP e atendimento digital inteligente com IA Generativa, para atender às demandas do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Ceará (Crea-CE), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS DOCUMENTOS QUE INTEGRAM O CONTRATO

2.1. São partes integrantes e complementares deste contrato, independentemente da transcrição:

2.1.1. Pregão Eletrônico nº 90009/2025 – Crea-CE.

2.1.2. Proposta apresentada pela Contratada.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.1. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

3.1.1. Sistema de comunicação corporativa classificado na modalidade de



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

gerenciamento de múltiplos canais, que reúna os diversos canais de comunicação disponíveis (telefonia tradicional, SMS, E-mail e redes sociais) em uma plataforma centralizada e que possua nativamente recursos de chatbot e voicebot, integrados com ferramentas de inteligência artificial.

3.1.2. A ferramenta deverá operar na modalidade de Cloud (nuvem), ser acessível via WEB e com compatibilidade garantida, no mínimo, com o navegador Google Chrome.

3.1.3. A ferramenta deverá ser compatível com troncos telefônicos VoIP e/ou TDM, constantes na planta do Crea-CE, tendo como premissa a integração com operadoras quer seja utilizando a Tecnologia VoIP com codec g.729 ou g.711, ou ainda troncos PSTN com sinalização R2Digital ou ISDN. O sistema também pode ser integrado com serviços em geral de computação de nuvem.

3.1.4. A ferramenta deverá estar apta a integrar-se ao sistema telefônico legado mediante ou não a adição de hardware VoIP especializado, de modo que seja possível dispor dos troncos já contratados.

3.1.5. A ferramenta deverá se integrar a outras plataformas como CRM ou ERP, a ser definido pelo Crea-CE como estratégico.

3.1.6. A ferramenta deverá incorporar em seus relatórios todos os acessos oriundos da telefonia, SMS, redes sociais contempladas e E-mail.

3.1.7. Dentre as redes sociais com as quais a ferramenta deverá ser compatível, deve-se disponibilizar a integração homologada, no ato da entrega dos serviços, pelo menos às seguintes plataformas:

- Reclame Aqui;
- Facebook;
- WhatsApp;
- Telegram;
- Instagram;
- WebChat;
- Gmail;
- Office365;
- Microsoft Teams.

3.1.8. A ferramenta deverá possuir a capacidade de integrar-se com qualquer outra plataforma de redes sociais, bancos de dados, ERPs e CRMs que disponibilizem APIs oficiais.

3.1.9. O comportamento da ferramenta deverá adaptar-se aos horários de funcionamento do Crea-CE, apresentando via voz ou texto (dependendo do canal por onde o cliente externo iniciou o contato) saudações que indiquem a disponibilidade do serviço de atendimento humano naquele dia e horário.

3.1.10. O atendimento inicial deverá ser feito pelos recursos de voicebot e chatbot (assistente de comunicação por texto), devidamente estruturados conforme as regras de negócio do Crea-CE e fluxos de atendimento desenvolvidos, a fim de que o atendimento, sempre que possível, não seja transferido para o operador humano.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

3.1.11. Quando o atendimento iniciar-se via E-mail, deverá responder automaticamente com número de protocolo de atendimento, abrindo um novo ticket de atendimento na ferramenta, sendo possível atribuir um atendente ao chamado.

3.1.12. O atendimento realizado via voicebot ou chatbot deverá ser compatível nativamente com as principais soluções de inteligência artificial disponíveis no mercado (IBM Watson e ChatGPT, por exemplo).

3.1.13. Caso conste em workflow definido no Crea-CE, na ocasião do atendimento inicial a ferramenta deverá ser capaz de consultar informações presentes nos sistemas internos deste órgão, a fim de emular as ações próprias de um atendimento humano tradicional, provendo informações como situação do profissional ou empresa, protocolos, ARTs, Autos de Infrações e demais atividades.

3.1.14. O Sistema proposto deverá prover documentos, mediante técnicas de dupla autenticação, emissão de certidões, protocolos em geral, anuidades, denúncia, defesa de infração, solicitação e baixa de registro de profissionais e empresas, cadastro e baixa de ART.

3.14.1.1. As seguintes funcionalidades, integradas via API do sistema corporativo, devem ser contempladas na solução:

3.14.1.1.1. Emissão da Placa da Obra;

3.14.1.2.2. Emissão da CRQ;

3.14.1.3.3. Geração de Denúncia de Fiscalização;

3.1.15. O recurso de voicebot deverá suportar as tecnologias de reconhecimento e sintetização de voz em tempo real, com salvamento de mensagens e banco relacional.

3.1.16. O recurso de voicebot deverá entregar acurácia de 95% em média, auditável pelo setor de Tecnologia da Informação do Crea-CE.

3.1.17. O recurso de voicebot deverá suportar as estratégias de atendimento 'menu estático (onde o cliente externo interage com opções pré-definidas) e 'fala livre' (onde o cliente externo se expressa com suas próprias palavras). No sistema de fala-livre fornecerá setup de 7 segundos para pronunciamento do desejo do usuário.

3.1.18. O recurso voicebot será avaliado a qualidades das respostas, respeitadas as regras gramaticais da nossa língua portuguesa e, principalmente, entonação de voz, propiciando uma boa experiência e minimamente robotizada.

3.1.19. O usuário com perfil de administrador do sistema deverá possuir permissões para criar e excluir usuários atendentes, gerar relatórios, consultar o histórico de atendimentos, definir o texto das mensagens predefinidas e quaisquer outras ações disponíveis na ferramenta.

3.1.20. O perfil de 'usuário atendente' deverá limitar-se aos recursos relacionados à tratativa da fila de atendimento, não lhe sendo possível consultar ou alterar quaisquer configurações do sistema, exceto quando explicitamente receba permissões adicionais fornecidas por um usuário administrador.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

3.1.21. A ferramenta deverá dispor de recursos de auditoria que registre as ações realizadas pelos usuários, sejam eles administradores ou atendentes.

3.1.22. A ferramenta deverá estar alinhada às regras descritas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, LGPD, Lei 13.709/2018.

3.1.23. Dentre os campos associados aos perfis dos usuários, deverão constar informações referentes às suas permissões, associação com o sistema de atendimento telefônico via ramal ou estrutura equivalente, e-mail corporativo, telefone celular, senha e filas de atendimento.

3.1.24. A ferramenta deverá oferecer, via interface WEB, o recurso de substituição da logomarca-padrão por imagens próprias do Crea-CE.

3.1.25. A ferramenta deverá fornecer pesquisa de satisfação ao cliente atendido, possibilitando atribuir uma nota ao seu atendimento, quer seja via chatbot, quer seja via rede social, quer seja por atendimento humano.

3.1.26. A ferramenta deverá fornecer pesquisa de qualidade de atendimento via interface WEB, possibilitando o líder ou gestor de atendimento atribuir uma nota ao atendimento realizado pelo operador humano, baseado em métricas próprias do Crea-CE, avaliando as habilidades de cada operador, como cortesia, vocabulário, padronização, entonação e etc..., limitado a dez pontos de verificação, permitindo atribuir pesos diferentes a cada habilidade.

3.1.27. Após o login no sistema, o usuário atendente deve ser redirecionado para o painel de atendimento, permitindo-lhe escolher fila de atendimento, pausas e demais recursos operacionais de atendimento, similares aos disponibilizados na atual plataforma de atendimento de Telefonia do Crea-CE.

3.1.28. Dentre as informações e recursos disponíveis no painel de atendimento, a ferramenta deverá apresentar no mínimo as seguintes:

- Identificação das filas de atendimento disponíveis para o usuário atendente;
- Possibilidade do usuário atendente escolher a fila de atendimento que deseja visualizar;
- DashBoard com indicadores gerais como: Quantidade de atendimentos correntes, quantidades por operador, por fila, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, quantidade de protocolos abertos, quantidade de protocolos encerrados;
- Apresentação visual da quantidade de atendimentos em curso que estejam com status 'em espera' para o respectivo usuário atendente logado;
- Indicativo visual sobre o status das interações externas, sinalizando por algum padrão de cores, no mínimo, os estados de 'não atendida', 'atendida' e 'transferida'.

3.1.29. Como recurso de subsídio para a 'gestão à vista', a ferramenta deverá fornecer nativamente dashboards de monitoramento do atendimento.

3.1.30. Dentre os indicadores apresentados pelos dashboards de monitoria da ferramenta, consideram-se como essenciais os seguintes:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

- Usuários atendentes logados na ferramenta e seus respectivos status;
- Atendimentos de telefonia ou rede social em curso em único dashboard;
- Fila de atendimentos em espera;
- Métricas de tempo médio de atendimento (TMA), tempo médio de espera (TME) e tempo médio de desistência (TMD);
- Atendimentos por canal (telefonia, Facebook, Telegram, etc);
- Relatórios de Performance de Operadores Unificados, permitindo avaliar todos os tipos de atendimento realizados pelo Operador em plataforma única.

3.1.31. Tendo em vista a redução de possíveis erros gramaticais por parte do 'usuário atendente' e o melhor aproveitamento do tempo de digitação desses operadores, a ferramenta deverá disponibilizar o recurso de mensagens pré-definidas, onde as respostas-padrão para as principais solicitações foram definidas previamente pelo usuário administrador.

3.1.32. Caso a ferramenta utilize estratégias de inicialização automática de sessão, encaminhando a chamada telefônica ou a conversa de texto que estavam em fila para os usuários atendentes, já com o status de 'atendida', tal comportamento deverá ser opcional, permitindo que a ação de iniciar o atendimento humano ocorra mediante uma solicitação do usuário final, atribuindo-lhe o controle em permitir falar com humano, quer seja pelo chatbot, quer seja pelo voicebot.

3.1.33. Ao iniciar um atendimento, independente do canal utilizado, a ferramenta deverá apresentar para o usuário atendente as informações cadastrais do cliente externo obtidas no atendimento inicial realizado via bot, como nome, documento, e-mail, telefone e canal.

3.1.34. A ferramenta deverá disponibilizar ao usuário atendente as opções de enviar via chat: texto livre, mensagens pré-definidas; emojis, arquivos e links.

3.1.35. Nas ocasiões de atendimento do canal telefonia, os seguintes recursos devem estar disponíveis:

- A possibilidade de atendimento via endpoint VoIP (ex: telefone IP) ou telefone celular, conforme a estratégia definida pelo Crea-CE.
- Recursos básicos de telefonia (atender, transferir, capturar, estacionar e encerrar);
- Gravação do áudio e dos metadados (registros CDR) de todas as chamadas.

3.1.36. O usuário atendente poderá transferir um atendimento em curso para outra fila mantendo o histórico da conversa já realizada.

3.1.37. No ato da transferência de um atendimento, o sistema deverá propor se o usuário deseja que o atendimento continue por Chat ou se prefere por ligação telefônica.

3.1.38. Caso haja o desejo por ligação telefônica o sistema deverá fazer uma chamada reversa, permitindo ligar imediatamente para o usuário e conectá-lo a fila do call-center com todas as informações sincronizadas na tela de atendimento do operador do Crea-CE.

3.1.39. Caso o cliente externo tenha fornecido seu número telefônico na etapa inicial do atendimento via chatbot, a ferramenta deverá disponibilizar ao usuário utilizador recursos para que este possa entrar em contato com o cliente externo via click-to-dial



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

em qualquer momento do atendimento via chat.

3.1.40. Ao iniciar o atendimento humano via chat, a ferramenta deverá disponibilizar o recurso de saudações pré-definidas, padronizando mensagem inicial de atendimento, transferências e encerramento, as quais, quando habilitadas, retiram do usuário atendente a responsabilidade de elaborá-las.

3.1.41. Ao encerrar manualmente um atendimento, a ferramenta deverá disponibilizar ao usuário atendente um menu onde possa ser registrado o motivo, sub-motivo, status e observações gerais.

3.1.42. Caso o cliente externo abandone um atendimento via chat antes do seu encerramento manual, o usuário atendente poderá visualizar o histórico das mensagens trocadas e fechá-lo com o status adequado;

3.1.43. A ferramenta deverá disponibilizar para o usuário administrador recursos de supervisão, onde este possa:

- Visualizar os usuários atendentes logados no sistema e se preciso deslogá-los;
- Listar e acessar em tempo real os atendimentos em curso;
- Interagir na mesma sessão de comunicação (via voz ou texto, dependendo do canal de atendimento) com o usuário atendente sem que o cliente externo tome conhecimento;
- Encerrar atendimentos em curso antes que o recurso de identificação de ociosidade o faça.

3.1.44. Durante o atendimento humano via chat, a ferramenta deverá encerrar as sessões em que seja identificada a ociosidade do cliente externo.

3.1.45. Caso o cliente externo tenha informado seu e-mail como identificador, a ferramenta deverá fornecer o histórico centralizado dos atendimentos desse cliente em seus módulos de relatórios.

3.1.46. Dentre os filtros básicos de consulta do módulo de relatórios, a ferramenta deverá disponibilizar, pelo menos: período (data inicial e final), fila de atendimento, usuário atendente, cliente, celular, CPF e status;

3.1.47. A ferramenta deverá exportar seus relatórios nos formatos CSV e PDF, no mínimo.

3.1.48. Gestão de atendimento multicanal.

3.1.48.1. O sistema deverá gerenciar os canais de atendimento desta autarquia numa plataforma centralizada.

3.1.48.2. Permitir criação de texto para respostas automáticas, podendo ser personalizado horário e informações do usuário Ex: "Olá José".

3.1.48.3. Permitir criação de menus de atendimentos de pelo menos 5 níveis e no mínimo 10 opções em cada menu.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

3.1.48.4. Permitir navegação no menu "Goto".

3.1.48.5. Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o nome do operador que iniciou o atendimento.

3.1.48.6. Permitir capturar dado como nome, número de documento, endereço, etc..., está captura de dados deverá seguir os seguintes requisitos:

- Perguntar sempre a informação ou somente a primeira vez que acessar a plataforma de atendimento;
- Opção para confirmar a resposta (sim/não);
- Resposta automática e personalizada para agradecer o cliente por preencher a informação solicitada;
- Opção para permitir ou proibir que o agente visualize informação;
- Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados.

3.1.48.7. Permitir envio de arquivos, imagens e vídeos de forma automática, caso o canal de atendimento permita este tipo de facilidade.

3.1.48.8. Permitir execução de URL, que possibilita comandos remotos via GET.

3.1.48.9. Permitir uso de emojis.

3.1.48.10. A plataforma de atendimento deverá permitir configuração por grupo de agentes conforme a seguir:

- Uso de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;
- Transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento ou personalizar mensagem informando que não contem agente disponível caso não seja de interesse da instituição transbordar para outro grupo;
- Restringir quais atendimentos "conversas" deverão aparecer como histórico do agente: visualizar histórico somente do atendimento em atual, dos grupos que o agente esta logado ou geral todo o histórico;
- Timeout, configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão;
- Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento.

3.1.48.11. Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal.

3.1.48.12. Permitir "opt-in/opt-out" onde o cliente habilita ou desabilita o interesse em receber informações da instituição.

3.1.48.13. Permitir integração com central telefônica possibilitando discar para o cliente diretamente da plataforma de atendimento.

3.1.48.14. A plataforma deve ser em "nuvem" com acesso seguro HTTPS.

3.1.48.15. Permitir que o gestor monitore os atendimentos com as seguintes



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

opções:

- Agentes e seus respectivos atendimentos;
- Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface e monitoramento;
- Transferir atendimento;
- Finalizar o atendimento;
- Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível.

3.1.48.16. Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento.

3.1.48.17. Permitir relatórios:

- Por período canal de atendimento e grupos de atendimento;
- Total global por mensagens e atendimentos;
- Totais por canais, grupo de agentes(campanhas), mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (tme);
- Por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (tma).

3.1.48.18. Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:

- Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
- Atendimento de todos os canais em única tela;
- Visualizar informações do contato que está em atendimento;
- Visualizar mensagens pré-definidas;
- Permitir o agente usar codinome, mas acesso direto, e o cliente não necessite passar por menu para ser atendido;
- Enviar emoji;
- Convidar outro agente para participar do atendimento;
- Transferir atendimento para outro agente;
- Anexar arquivos, imagens e vídeos;
- Chat interno;
- Listar contato cadastrados para iniciar atendimento;
- Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso à plataforma de atendimento.

3.1.49. A Solução de Telefonia deverá permitir acesso a rede pública e privada de telefonia, de acordo com as funcionalidades definidas no Termo de Referência.

3.1.50. Aplicativo Móvel para Apoio à Fiscalização, Vistorias e Diligências

3.1.50.1. A solução contratada deverá disponibilizar aplicativo nativo para dispositivos móveis com sistemas operacionais Android e iOS, de uso exclusivo da equipe de fiscalização do CREA-CE, com acesso autenticado e seguro.

3.1.50.2. O aplicativo deverá permitir abertura de chamados classificados como protocolos de fiscalização, diligência ou vistoria, com obrigatoriedade de preenchimento de campos de motivo, submotivo, descrição da ocorrência e status inicial.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

3.1.50.3. Deverá conter suporte ao modelo de protocolo pai e filho, no qual um protocolo principal pode gerar diversos subprotocolos vinculados a ele, permitindo controle de desdobramentos e ocorrências complementares.

3.1.50.4. O aplicativo deverá permitir a definição e acompanhamento de SLA de abertura e conclusão de chamados, com possibilidade de parametrização por tipo de serviço e visibilidade para gestores em dashboard.

3.1.50.5. A solução deverá suportar o upload de evidências visuais, como imagens capturadas pela câmera do dispositivo ou carregadas da galeria, com associação ao protocolo e indicação automática de data e hora.

3.1.50.6. O sistema deverá capturar e registrar coordenadas geográficas (latitude e longitude) no momento da inclusão do chamado, com uso de serviços de geolocalização do dispositivo e autorização do usuário.

3.1.50.7. Toda a informação coletada deverá ser integrada em tempo real com o backend da plataforma omnichannel, respeitando os protocolos de segurança, autenticação e criptografia definidos pela área de TI do CREA-CE.

3.1.51. Inteligência Artificial Generativa para Suporte ao Atendimento (SAC)

3.1.51.1. A plataforma deverá dispor de módulo de IA Generativa baseada em LLM (Large Language Models), integrada ao ambiente omnichannel, com capacidade de interpretar comandos em linguagem natural e sugerir respostas contextuais aos atendentes humanos.

3.1.51.2. A IA deverá ser treinada e orientada por uma base de conhecimento interna, alimentada pelo CREA-CE, contendo informações técnicas, normativas e procedimentos operacionais padronizados.

3.1.51.3. A ferramenta deverá suportar indexação e ingestão de dados estruturados e não estruturados, como documentos PDF, planilhas, tutoriais e fluxogramas, respeitando políticas de atualização e versionamento.

3.1.51.4. O módulo deverá permitir interação contínua e contextual, oferecendo sugestões de resposta, artigos ou ações que auxiliem o atendente na tratativa de solicitações complexas, respeitando os critérios de LGPD.

3.1.51.5. As interações com a IA deverão estar disponíveis nos principais canais integrados (ex: WhatsApp, Webchat, E-mail), mantendo rastreabilidade e logs auditáveis.

3.1.52. Módulo de Geração de Insights Operacionais e Fiscais com Análise de Conversas

3.1.52.1. A solução deverá conter módulo de análise automática de conversas com aplicação de técnicas de processamento de linguagem natural (PLN), capaz de identificar padrões de atendimento, temas frequentes, qualidade da resolução e oportunidades de melhoria.

3.1.52.2. O sistema deverá permitir que as informações extraídas de atendimentos sejam convertidas em insights práticos com base em indicadores como: tempo



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

médio de solução, recorrência de temas por região, atendimentos reabertos, e grau de satisfação.

3.1.52.3. A plataforma deverá possuir capacidade de integração com bases externas (ex.: plataformas geográficas, denúncias públicas, dados de obras irregulares), para geração de mapas de calor e relatórios de risco regionalizados que subsidiem a atuação da fiscalização.

3.1.52.4. Os insights gerados deverão estar disponíveis em dashboards visuais e exportáveis, com filtros por canal, equipe, tipo de ocorrência e geolocalização, com atualização em tempo real.

3.1.53. Suporte Técnico Presencial com Atendimento Emergencial

3.1.53.1. A contratada deverá garantir suporte técnico presencial nas dependências do CREA-CE (sede e inspetorias), em casos de incidentes que impactem criticamente os serviços de atendimento ao público.

3.1.53.2. O tempo máximo para o início do atendimento presencial será de até 2 (duas) horas contadas a partir da abertura formal do chamado, com confirmação via sistema e acompanhamento por equipe do contratante.

3.1.53.3. O atendimento deverá incluir diagnóstico técnico, tentativa de solução imediata e plano de contingência, caso necessário, sendo todo o histórico documentado e acessível via dashboard de gestão do contrato.

3.1.53.4. A contratada deverá manter equipe de prontidão em território cearense, capacitada e com autonomia para substituição de equipamentos, reconfiguração de sistema ou atuação corretiva conforme o caso.

3.1.54. Campanhas Ativas por WhatsApp com Listas de Transmissão e Automação

3.1.54.1. A plataforma deverá permitir a criação de Campanhas Ativas por WhatsApp, utilizando listas de transmissão para envio simultâneo de mensagens a múltiplos destinatários, de forma individual e segura (sem exibição em grupo).

3.1.54.2. A funcionalidade deverá estar disponível exclusivamente para perfis autorizados (Administrador Geral ou Administrador Chat), conforme política de permissões definida no sistema.

3.1.54.3. Deverá ser possível configurar o comportamento da campanha por meio de tipos de resposta, como:

- Transferência automática para fila após a resposta;
- Encerramento da conversa na primeira interação do cliente;
- Transferência após primeira resposta com avaliação do contexto.

3.1.54.4. A ferramenta deverá permitir:

- Escolha do número de WhatsApp vinculado;
- Importação de contatos via planilhas;
- Definição de mensagem de encerramento automática caso não haja interação



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

do cliente até uma data programada.

3.1.54.5. A plataforma deverá disponibilizar dashboard de acompanhamento com indicadores de entrega, leitura, resposta, encerramento e performance da campanha, com opção de edição e reexecução.

3.1.55. Módulo de Callback com Lógica de Retentativa e Fila Inteligente

3.1.55.1. A plataforma deverá oferecer módulo de Callback, permitindo que o cliente solicite retorno telefônico sem necessidade de aguardar na fila, com redistribuição da chamada em momento oportuno.

3.1.55.2. O sistema deverá permitir configuração do tipo de callback:

- Ativo: o atendente recebe a chamada antes do cliente;
- Receptivo: o cliente é chamado e, após atender, é transferido para a fila.

3.1.55.3. O módulo deverá suportar:

- Definição do número máximo de tentativas;
- Intervalo entre tentativas;
- Verificação automática de agentes livres;
- Restrições para chamadas do mesmo dia.

3.1.55.4. A plataforma deverá disponibilizar dashboard em tempo real com informações como: quantidade de callbacks pendentes, retornos com sucesso, tempo médio de retorno e taxa de atendimento.

3.1.56. Softphone WebRTC com Monitoramento e Espionagem Supervisionada

3.1.56.1. A plataforma deverá permitir o uso de softphone WebRTC integrado diretamente à interface do sistema, com operação por navegador, sem necessidade de instalação de software externo.

3.1.56.2. O sistema deverá possibilitar:

- Login automático em ramais;
- Integração com filas de atendimento;
- Transferência assistida e cega;
- Visualização de status de ramal (disponível, em pausa, em chamada etc.).

3.1.56.3. A ferramenta deverá disponibilizar monitoramento de ramais com visão em tempo real, incluindo lista de agentes, status, permissões de escuta e painel de espionagem.

3.1.56.4. O recurso de espionagem deverá possuir dois modos:

- Não interativo: supervisor escuta o atendimento;
- Interativo: supervisor escuta e pode se comunicar com o atendente sem o cliente ouvir.

3.1.57. Painel Avançado de Monitoramento e Supervisão



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

3.1.57.1. A solução deverá conter painel de monitoramento para supervisores de atendimento, com recursos para:

- Adição ou remoção de agentes em filas;
- Visualização de status por fila ou agente;
- Pausas e penalidades personalizadas;
- Acesso às métricas de T.M.E, T.M.A, Nível de Serviço e Chamadas Abandonadas.

3.1.57.2. O painel deverá ser acessado em tempo real e permitir ações administrativas sobre o desempenho dos atendentes.

3.1.57.3. A funcionalidade de grupos de espião deverá possibilitar limitar a escuta de ramais apenas aos grupos definidos no painel de configuração.

3.1.58. Módulo de CRM Integrado com Máquina de Vendas

3.1.58.1. A plataforma deverá oferecer módulo de CRM nativo, integrado à jornada de atendimento omnichannel, com estruturação de contatos, contas, leads e oportunidades.

3.1.58.2. Deverá incluir pipeline de vendas personalizado, com etapas como: Qualificação, Proposta, Negociação, Ganho e Perdido.

3.1.58.3. O CRM deverá permitir filtros por origem do lead, tipo de prospecção (ativa/receptiva), produto, região (UF) e motivo de desqualificação, com dashboard analítico.

3.1.58.4. O sistema deverá permitir integração com campanhas por e-mail e WhatsApp, cruzando dados de atendimento com o funil de vendas para orientar decisões estratégicas.

3.1.59. Chatbot com Aprendizado Contínuo e Treinamento Modular

3.1.59.1. A solução deverá oferecer um Chatbot nativo integrado à plataforma de Omnichannel, com capacidade de operação 24/7 em múltiplos canais (WhatsApp, Webchat, Telegram, etc.), permitindo a triagem e o atendimento automatizado de demandas recorrentes dos cidadãos.

3.1.59.2. O Chatbot deverá permitir a criação e edição de fluxos conversacionais, com base em árvores de decisão ou fluxogramas, de forma gráfica e acessível para administradores do CREA-CE, sem necessidade de conhecimento técnico em programação.

3.1.59.3. A solução deverá conter motor de aprendizado contínuo, com capacidade de:

- Reclassificar atendimentos mal resolvidos;
- Identificar falhas de entendimento por palavra-chave;
- Sugerir novas rotas com base nas mensagens digitadas pelos usuários;
- Mapear novas intenções a partir do histórico.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

3.1.59.4. O sistema deverá disponibilizar painel de análise de desempenho do bot, com métricas como:

- Acurácia de resposta;
- Taxa de transferência para humanos;
- Intenções não reconhecidas;
- Palavras mais utilizadas.

3.1.59.5. A evolução do bot deverá ser baseada em treinamento supervisionado e modular, com possibilidade de retroalimentação por atendentes humanos ao final dos atendimentos automatizados.

3.1.60. NPS Automatizado Integrado à Plataforma de Atendimento

3.1.60.1. A plataforma deverá dispor de módulo de pesquisa de satisfação automática via NPS (Net Promoter Score), integrado nativamente aos canais de atendimento ao cliente.

3.1.60.2. A funcionalidade deverá permitir a configuração de regras de disparo da pesquisa, como:

- Ao final do atendimento;
- Após um período específico de inatividade;
- Após a resolução de protocolos de determinados motivos ou filas.

3.1.60.3. A ferramenta deverá coletar a nota de 0 a 10 do cliente, acompanhada de campo opcional para comentário textual.

3.1.60.4. A plataforma deverá calcular automaticamente os indicadores de NPS em tempo real, classificando os usuários como:

- Detratores (0 a 6),
- Neutros (7 e 8),
- Promotores (9 e 10).

3.1.60.5. O sistema deverá disponibilizar painel com histórico de notas, comentários, agentes relacionados e canal utilizado, com filtros por data, equipe, tipo de atendimento e localização (quando aplicável).

3.1.60.6. Os dados do NPS deverão ser exportáveis em formato CSV e PDF, com opção de gerar gráficos comparativos entre canais, atendentes e motivos de atendimento.

3.1.61. Recebimento de Chamadas Telefônicas via API Oficial do WhatsApp

- A solução deverá permitir o recebimento de chamadas de voz realizadas por usuários finais por meio do canal WhatsApp, utilizando exclusivamente a API Oficial do WhatsApp Business (Cloud API ou On-Premises API), homologada pela Meta.
- A funcionalidade deve contemplar os seguintes requisitos mínimos:

3.1.61.1. Compatibilidade com número oficial do WhatsApp Business API já



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

utilizado pela instituição ou a ser fornecido;

3.1.61.2. Recebimento de chamadas de voz (VoIP) iniciadas pelos usuários através do WhatsApp, com roteamento automático para operadores humanos ou URAs inteligentes;

3.1.61.3. Gravação de chamadas de voz recebidas via WhatsApp, com armazenamento seguro e acesso via painel da solução;

3.1.61.4. Registro das chamadas recebidas (data, horário, duração, atendente, status) na base de dados do CRM ou sistema de atendimento;

3.1.61.5. Possibilidade de transferência da chamada de voz entre operadores;

3.1.61.6. A chamada recebida deve ser integrada à ficha do atendimento multicanal, permitindo visualização do histórico de interações (mensagens, voz e outros canais);

3.1.61.7. A solução deverá atender aos requisitos de segurança e privacidade da LGPD no tratamento de dados durante as ligações.

3.1.2. DOS REQUISITOS GERAIS

3.1.2.1. Todos os equipamentos necessários à implantação da solução serão de responsabilidade da Contratada.

3.1.2.1.2. Ser compatível com as sinalizações disponibilizadas pelas prestadoras de telecomunicações que farão o entroncamento da solução de telefonia IP à RTPC.

3.1.2.1.3. Os exemplos fornecidos no Termo de Referência, cujo objetivo principal é esclarecer os conceitos, não deverão ser considerados como exaustivos.

3.1.2.1.4. A Contratada deverá repassar ao Crea-CE todas as senhas do sistema. Ficará a critério da CONTRATANTE alterá-las, quando necessário.

3.1.2.1.5. A Contratada deverá trocar todas as senhas de administração, junto a um representante da CONTRATANTE, após a conclusão dos trabalhos de instalação. Esse procedimento é condição necessária para a emissão do Termo de Recebimento Definitivo Final.

3.1.2.1.6. A SOLUÇÃO DE TELEFONIA deverá permitir atualização para ficar compatível com o plano de numeração telefônico brasileiro em uma eventual alteração nas normas definidas pela ANATEL.

3.1.2.1.7. Deverá ser disponibilizada documentação das API dos IPBX, permitindo a CONTRATANTE o desenvolvimento de sistemas personalizados que interajam com estes dispositivos.

3.1.2.1.8. As funções de roteamento de comunicações deverão ser automáticas e transparentes ao usuário.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

3.1.2.1.9. Deverá permitir a configuração de funcionalidades, troncos e ramais, bem como alteração de numerações sem a necessidade de paralisação dos serviços

3.1.2.1.10. Suportar a integração entre centrais telefônicas através do protocolo SIP .

3.1.2.1.11. Sistema de Telefonia PABX IP em Nuvem com Gateway de Sobrevivência Local

3.1.2.1.11.1. A solução de telefonia a ser fornecida deverá operar prioritariamente em ambiente IP na nuvem, com central de gerenciamento e controle em datacenter virtualizado, acessado por meio de canais seguros (HTTPS, VPN, ou conexões privadas).

3.1.2.1.11.2. A plataforma deverá manter compatibilidade com a infraestrutura existente, permitindo a coexistência com a central telefônica física anteriormente utilizada, que será reaproveitada como Gateway de Sobrevivência Local, garantindo continuidade mínima da comunicação em caso de falha do link principal de conexão com a nuvem.

3.1.2.1.11.3. O Gateway de Sobrevivência deverá manter funcionalidades de:

- Comunicação interna entre ramais locais;
- Acesso à rede pública de telefonia (RTPC) via troncos analógicos/digitais existentes;
- Redirecionamento automático de chamadas em caso de perda de conectividade com o IPBX em nuvem.

3.1.2.1.11.4. A solução em nuvem deverá suportar:

- Registro de ramais IP (SIP, IAX2);
- SIP Trunk com operadoras homologadas;
- Integração com a plataforma Omnichannel;
- Gerenciamento remoto via interface web (HTTPS) com autenticação segura;
- Implantação de URA, DAC e grupos de atendimento dinâmicos.

3.1.2.1.11.5. Deverá ser possível gerenciar rotas de chamada de forma hierárquica, priorizando uso de canais VoIP, com fallback para rotas analógicas ou celulares em caso de indisponibilidade.

3.1.2.1.11.6. Toda a estrutura deverá permitir expansão modular e licenciamento por ramal, com capacidade mínima para 1.000 ramais simultâneos, e controle por perfil, grupo, e setor.

3.1.2.1.11.7. A nova solução deverá garantir compatibilidade com dispositivos legados, como aparelhos analógicos e digitais ainda utilizados na sede ou nas inspetorias do CREA-CE, por meio de gateways apropriados.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

3.1.2.1.11.8. A transição entre o modelo híbrido anterior e o modelo atual em nuvem deverá ser transparente aos usuários, com preservação do plano de numeração, permissões e histórico de configuração.

3.1.2.2. O PBX/IP em Nuvem e o Gateway de Sobrevivência deverão

3.1.2.2.1. Deverá dispor de recursos capazes de fornecer interconexão com Rede Pública de Telefonia Comutada e Telefonia IP e roteamento com a rede WAN, fornecendo suporte de comunicação para a plataforma e comunicação de telefonia local.

3.1.2.2.2. Suportar sinalizações de entroncamento MFC R2 digital, ISDN (RDSI) PRI e BRI, CAS, QSIG (ETSI), SIP e H.323.

3.1.2.2.3. Permitir livre configuração de todos os recursos de telefonia, incluindo-se definição de plano de encaminhamento de chamadas, configurações de rotas, supressão de Código de Seleção de Prestadora - CSP, além de facilidades e permissões de usuários.

3.1.2.2.4. Prever um Plano de Numeração transparente para o usuário, de modo que se indique o devido roteamento das chamadas telefônicas, sem intervenção dos usuários, mas, permitindo critérios configuráveis.

3.1.2.2.5. Permitir configuração de rotas de backup, isto é, em caso de falha na conexão com a rede corporativa os equipamentos deverão operar normalmente entre seus ramais e com acesso à rede pública de telefonia, devendo garantir ainda que telefones IP, localizados em redes remotas, continuem sua operação em caso de falha do circuito WAN.

3.1.2.2.6. Interceptar e encaminhar, automaticamente, para a rota VoIP as chamadas realizadas utilizando-se Código de Seleção de Prestadora - CSP quando deveriam ter sido realizadas pela rede corporativa. Se, no momento do encaminhamento, todos os canais da rota estiverem ocupados ou com problemas que impeçam o devido encaminhamento, a chamada deverá cursar pela rede pública.

3.1.2.2.7. Possibilitar, para todas as interligações, a utilização de rota alternativa, caso a rota principal esteja congestionada.

3.1.2.2.8. Permitir a implantação de rotas com interfaces celulares ("troncos celulares") para o encaminhamento de tráfego para as prestadoras de telefonia celular contratadas. Em caso de indisponibilidade destas rotas, a chamada deverá cursar pela rede de telefonia fixa.

3.1.2.2.9. Possuir capacidade para gerenciar e manusear todas as chamadas e funcionalidades previstas neste Termo, tanto para a sua capacidade inicial como para a capacidade final ofertada pela licitante, inclusive nos horários de maior movimento, sem degradação do serviço.

3.1.2.2.10. Permitir o registro de ramais/terminais IP baseados no protocolo SIP, H.323 e IAX2.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

- 3.1.2.2.11.** Suportar SIP Trunk.
- 3.1.2.2.12.** Suportar IAX2 Trunk.
- 3.1.2.2.13.** Permitir registro de telefones através do protocolo DHCP.
- 3.1.2.2.14.** Suportar a mobilidade de ramal por usuário.
- 3.1.2.2.15.** Permitir o bloqueio de chamadas para códigos de acesso compostos de no mínimo 8 dígitos. A inclusão de números não permitidos deverá ser realizada pelo administrador do sistema.
- 3.1.2.2.16.** Caso a solução proposta funcione na modalidade de licenciamento por terminal, na proposta deverão estar inclusos os custos referentes à capacidade mínima de 1000 (mil) ramais/terminais IP.
- 3.1.2.2.17.** Permitir para todas as rotas a manipulação (inserção ou retirada de prefixos, substituição de dígitos, etc) dos números de origem e de destino, alterando todos os campos do cabeçalho SIP.
- 3.1.2.2.18.** Possuir agenda telefônica interna com no mínimo 500 (quinhentos) números cadastrados.
- 3.1.2.2.19.** Suportar, os padrões de mercado de Codecs de compressão de voz G711, G711a, G.711μ, G729, G729a, e G722.
- 3.1.2.2.20.** Suportar o envio de FAX através do padrão T.38 e recebimento de fax convertido para PDF e enviado por e-mail.
- 3.1.2.2.21.** Suportar cancelamento de eco.
- 3.1.2.2.22.** Suportar os CODECs H.263 ou H.264 ou outro padrão de compressão para vídeo.
- 3.1.2.2.23.** Suportar facilidade de DDR (Discagem Direta Ramal), sem uso de hardware externo adicional.
- 3.1.2.2.24.** Suportar sinalização DTMF (RFC 2833).
- 3.1.2.2.25.** Suportar música de espera no padrão mp3 ou wav, sem a necessidade de uso de hardware externo adicional.
- 3.1.2.2.26.** Possuir interface WEB na qual disponibilizará acesso seguro (HTTPS) ao servidor a partir de qualquer ponto da rede. Através dessa interface o administrador do sistema poderá operar e configurar os softwares instalados no servidor. O acesso WEB deverá ser controlado mediante usuário e senha.
- 3.1.2.2.27.** Deverá permitir a configuração de backup automático das bases de dados, cuja periodicidade, hora de início e caminho de destino, inclusive unidade de rede mapeada, possam ser programados pelo administrador do sistema.
- 3.1.2.2.28.** Todas as funcionalidades requeridas neste Edital deverão ser



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

implementadas utilizando o mesmo protocolo de sinalização entre o telefone IP e o IPBX, ofertados pela licitante.

3.1.2.2.29. A CONTRATANTE poderá utilizar a qualquer momento telefones e/ou softwares de qualquer fabricante integrados à SOLUÇÃO DE TELEFONIA, incluindo smartphones, tablets, etc., desde que operem no protocolo SIP - RFC3261, mantendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

- Comunicação de áudio;
- Transferência;
- Conferência;
- Chamada em espera.
- As atualizações de versões deverão ser automáticas, durante todo período contratual no site oficial do fabricante.

3.1.2.3. Gerência e Configuração - A Solução de Telefonia deverá possuir pelo menos as seguintes facilidades:

3.1.2.3.1. Garantir autenticação para o acesso via rede LAN permitindo no mínimo 10 sessões de administração simultâneas. O controle de acesso deve se dar por meio de usuário e senha. Possibilitar definição de diferentes níveis de acesso, como: quais ramais poderá visualizar os relatórios.

3.1.2.3.2. Permitir manutenção remota por meio de interface web. O acesso a interface de administração deve ser seguro, via HTTPS ou SSH.

3.1.2.3.3. Suportar operação e configuração via interface web.

3.1.2.3.4. Suportar envio de mensagens de correio eletrônico, SMTP, automática para usuários cadastrados.

3.1.2.3.5. O sistema de configuração deverá permitir, no mínimo, as seguintes funções:

3.1.2.3.5.1. URA (Unidade de Resposta Audível).

3.1.2.3.5.1.1. Permitir autoatendimento para que possam ser digitadas opções no atendimento eletrônico. Automatiza algumas ou todas as interações dos seus clientes, utilizando recursos de conversão de dígito em voz. ("text-to-speech") integrados para obter informação do cliente e fazer a comparação com os sistemas de informação para, automaticamente, atender às questões e solicitações dos clientes.

3.1.2.3.5.2. Distribuição Automática de Chamadas (DAC).

3.1.2.3.5.2.1. Permitir que chamadas atendidas assim que elas chegam na fila de atendimento, inteligentemente sejam direcionadas aos agentes disponíveis com base em: Número Discado pelo Cliente ("Dial Number Identification Service" - DNIS), na Identificação do originador da chamada ("Automatic Number Identification" - ANI), agentes disponíveis, perfil do cliente, níveis de serviço ou regras de



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

negócio definidas pelo usuário. O DAC também ajuda a gerenciar redirecionamentos de transbordo, redirecionamento de chamadas baseado em estatísticas de fila, recuperação de chamadas abandonadas e encaminhamento de chamadas entre múltiplas localidades. O recurso de ""Intelligent Network Routing"" interliga múltiplas localidades, para tirar vantagem das estatísticas de tempo real centralizadas, permitindo reencaminhamento automático de chamadas de uma localidade para outra.

3.1.2.3.5.3. URA e DAC

3.1.2.3.5.3.1. Permitir que as funcionalidades de URA e DAC possam ser utilizadas em conjunto para obter informações do cliente e encaminhar a chamada para o agente mais habilitado. Nas campanhas ativas via URA, a mesma disca para os clientes, toca mensagem para os mesmos assim que eles atendem o telefone, responde automaticamente algumas perguntas pré-definidas, e encaminha o cliente para um agente humano se necessário;

3.1.2.3.5.4. Correio de voz no e-mail/telefone/web (VoiceMail).

3.1.2.3.5.4.1. Permitir correio de voz para todos os ramais cadastrados, protegido por senha, saudação diferente para os estados de ocupado e indisponível, podendo personalizar estas saudações; deve ser possível acessar o correio de voz pela interface web, de um aparelho telefônico ou notificação por e-mail com o correio de voz em anexo.

3.1.2.3.5.5. Gravação das Chamadas

3.1.2.3.5.5.1. Permitir que as ligações sejam gravadas em disco nas seguintes formas:

- Contínua: grava todas as ligações do início ao fim;
- Seletiva: você define os ramais que irão ser gravados;
- Controle manual: os usuários dos ramais acionam a gravação por teclado quando há necessidade de gravação daquela conversação.

3.1.2.3.5.5.2. Permitir consultar as chamadas por período, número ou contato previamente cadastrado na agenda, efetuadas e/ou recebidas, com a opção de baixar (download) o arquivo de áudio no computador, na extensão .WAV, para ouvir a qualquer momento sem a necessidade de estar conectado a Internet; Permitir consulta das ligações gravadas via web.

3.1.2.3.5.5.3. Permitir consulta das gravações por grupo de ramais.

3.1.2.3.5.5.4. Permitir buscar as gravações por duração.

3.1.2.3.5.5.5. Permitir buscar as gravações por DDD.

3.1.2.3.5.5.6. Permitir o envio da gravação diretamente para um aparelho telefônico, podendo ser analógico, GSM, sem a necessidade



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

de internet, utilizando uma ligação convencional.

3.1.2.3.5.5.7. Permitir enviar a gravação para um ou mais endereço de e-mail.

3.1.2.3.5.5.8. Permitir buscar as gravações por tronco de entrada.

3.1.2.3.5.5.9. Permitir adicionar um comentário na gravação.

3.1.2.3.5.5.10. Permitir exportar gravações, por período ou filtro de busca.

3.1.2.3.5.6. Permitir que durante uma chamada seja possível ingressar pessoas para participarem da conversação. Essas pessoas podem estar dentro ou fora da empresa;

3.1.2.3.5.7. Espera telefônica

3.1.2.3.5.7.1. Permite a criação de serviço de espera telefônica personalizável, com a execução de músicas ou mensagens, em MP3, em datas e horas pré-determinadas, como espera telefônica, diurna, noturna, fins de semana, ramal ocupado etc.

3.1.2.3.5.8. Mesa operadora on-line

3.1.2.3.5.8.1. Disponibilizar uma tela, via web, com visualização completa dos ramais, com opção de desligar uma ligação em andamento, transferir, discar, etc.

3.1.2.3.5.9. Interconexão

3.1.2.3.5.9.1. Permitir a interconexão do prédio da matriz da CONTRATANTE e as suas diversas unidades, bom como com fornecedores, colaboradores remotos etc., onde todos possam conversar a custo zero, por meio de compressão de voz (VoIP), podendo, inclusive, permitir ou não acesso aos ramais, rotas ou recursos das unidades que venham utilizar o mesmo sistema.

3.1.2.3.5.10. Funcionários externos devem acessar os seus ramais normalmente como se estivessem na empresa; Para o acesso externo, será implementada a técnica de masquerading, através de NAT (Network Address Translation) no firewall de Internet da EMPRESA.

3.1.2.3.5.11. Rechamada.

3.1.2.3.5.11.1. Permitir notificação por aviso sonoro ou visual que a pessoa com a qual deseja falar encontra-se ocupada. A função rechamada deverá ser ativada quando o ramal de destino estiver ocupado. No caso, a rechamada notificará o solicitante imediatamente após o destino não possuir nenhuma chamada ativa.

3.1.2.3.5.12. Permitir monitoração de ramais (escuta sigilosa) através de



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

senha.

3.1.2.3.5.13. Bloqueios de Chamadas.

3.1.2.3.5.13.1. Permitir o cadastro de números telefônicos para serem bloqueados, com opção de escolha, se bloqueado chamadas saintes/entrantes, por ramal ou geral

3.1.2.3.5.13.2. Permitir sincronismo com, lista do Procon de números cadastrados para bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing.

3.1.2.3.5.14. Siga-me

3.1.2.3.5.14.1 Permitir siga-me interno ou externo, em caso de ocupado ou não atender a chamada.

3.1.2.3.5.15. Permitir transferência com e sem consulta prévia.

3.1.2.3.5.16. Permitir criação de grupos de captura de ramais e que os ramais possam participar de mais de um grupo de captura.

3.1.2.3.5.17. Correio de Voz:

- Permitir criação de correio de voz para todos os ramais cadastrados;
- Permitir acesso web ao correio de voz para cada ramal;
- Permitir o envio do recado por e-mail em formato WAV;
- Permitir que o administrador tenha acesso ao correio de voz dos usuários previamente selecionados.

3.1.2.3.5.18. Permitir estacionamento de chamadas, por exemplo: se for atendido uma chamada em uma sala, poderá transferir esta chamada para um espera informando a opção de busca desta chamada.

3.1.2.3.5.19. Chamada em Espera:

- Permitir espera telefônica personalizada;
- Permitir importação de áudio diretamente na interface do produto;
- Permitir músicas de espera diferente por fila de atendimento.

3.1.2.3.5.20. Disponibilizar facilidade através de um código a informação da hora atual.

3.1.2.3.5.21. Permitir identificação de chamada (bina): se utilizado telefone ip com display ou softphone.

3.1.2.3.5.22. Permitir plano de numeração flexível, 2, 3, 4 ou mais dígitos na numeração do ramal.

3.1.2.3.5.23. Permitir configurar limitação de tempo das chamadas por ramal.

3.1.2.3.5.24. Permitir programação automática e manual de turnos, por



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

exemplo: todos os dias entre 18:00 as 06:00, todas as chamadas serem direcionadas para uma URA informando o horário de atendimento; Bloquear que alguns ramais efetuem chamadas, com exceção de serviços com 190.

3.1.2.3.5.25. Permitir direcionar chamadas para filas de atendimento

3.1.2.3.5.26. Agentes

- Permitir agentes permanentes, adicionar na fila de atendimento diretamente na interface do produto, não havendo a necessidade de logar;
- Permitir agentes dinâmicos, adicionar o agente na fila de atendimento através de login, podendo em um mesmo ramal haver mudança de turnos.

3.1.2.3.5.27. Tarifador - A Solução de Telefonia deverá implementar geração e gerenciamento de bilhetes detalhados (CDR) de todas as chamadas, além de permitir sua exportação para PDF e CSV.

3.1.2.3.5.27.1. Permitir a parametrização das tarifas contratadas, via web.

3.1.2.3.5.27.2. Permitir criação de rotas de saídas associadas às tarifas previamente configuradas.

3.1.2.3.5.27.3. Relatórios:

3.1.2.3.5.27.3.1. Disponibilizar relatório sintético consolidado de todos os ramais, informando tarifa, total de chamadas, minutos e valor total.

3.1.2.3.5.27.3.2. Disponibilizar relatório sintético por grupo de ramais, informando tarifa, total de chamadas, minutos e valor total.

3.1.2.3.5.27.3.3. Disponibilizar relatório sintético por ramais, informando tarifa, total de chamadas, minutos e valor total.

3.1.2.3.5.27.3.4. Disponibilizar relatório detalhado das chamadas informando Data/hora, origem da chamada, destino da chamada, duração, tipo da chamada (atendida, não atendida ou ocupada), Cidade ou área de destino, valor do custo da chamada.

3.1.2.3.5.27.3.4.1. Permitir filtro:

- Por período;
- Por fluxo (recebida ou efetuada);
- Por grupo de ramais;
- Por ramal;
- Por tipo de tarifa;
- Por duração da chamada.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

3.1.2.3.5.28. O sistema deve permitir a criação de agendas numéricas, para serem utilizadas na tradução dos números para nome/número nos relatórios das chamadas.

3.1.2.3.5.29. Permitir hot dial, que é a discagem automática para um número quando o usuário tira o telefone do gancho.

3.1.2.3.5.30. Permitir discagem direta a ramal (DDR) ou direct inward dialing (DID), permitindo direcionar as ligações externas diretamente aos ramais, por meio dos troncos DDR, sem passar pela telefonista.

3.1.2.3.5.31. Permitir a opção de não perturbe. Uma vez habilitado, o telefone não poderá emitir sinal sonoro;

3.1.2.3.5.32. Conferência:

3.1.2.3.5.32.1. Permitir salas de conferência de no mínimo 6 participantes;

3.1.2.3.5.32.2. Permitir gravação;

3.1.2.3.5.32.3. Permitir senha de acesso à sala de conferência;

3.1.2.3.5.32.4. Permitir agendamento, programar data e hora que o sistema discará automaticamente para todos os participantes, informando que a chamada trata-se de uma conferência e incluirá as chamadas atendidas na sala de conferência;

3.1.2.3.5.32.5. Permitir monitoramento das salas de conferência, com possibilidade de desconectar ou desativar o microfone, um ou mais participante da sala conferência em andamento.

3.1.2.3.5.33. Click-to-dial:

3.1.2.3.5.33.1. Deverá ser fornecido uma URL (POST/GET) para discagem rápida, que possibilita a integração da central telefonia com intranet, CRM, ERP, etc;

3.1.2.3.5.33.2. Permitir discagem através de um click, recebendo os parâmetros de telefone de origem, telefone de destino, e chave de segurança.

3.1.2.3.5.34. Segurança

3.1.2.3.5.34.1 A solução de telefonia deverá implementar solução de Firewall integrada para restringir acessos indesejados.

3.1.2.3.5.34.2. Deverá implementar solução de detecção de intrusão.

3.1.2.3.5.34.3. O sistema deve permitir o cadastro de administradores, possibilitando que configure para cada um deles quais telas poderão ter acesso e de quais ramais poderá ver os relatórios e ouvir as gravações.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

3.1.2.3.5.35. A solução deverá permitir a sincronização de tempo por meio de um servidor NTP.

3.1.2.3.5.36. Desvio de chamada.

3.1.2.3.5.36.1. Permitir os seguintes desvios de chamadas:

3.1.2.3.5.36.1.1. Sempre, toda chamada destinada para o ramal será encaminhada para um ramal, número telefônico, fila ou ura, previamente configurado;

3.1.2.3.5.36.1.2. Ocupado, quando o ramal estiver ocupado desviar a chamada para outro ramal, número telefônico, fila ou ura, previamente configurado;

3.1.2.3.5.36.1.3. Não Atende, permitir um limite de ""toques"", para que a chamada seja desviada para um ramal, número telefônico, correio de voz, fila ou ura previamente configurado.

3.1.2.3.5.37. Permitir facilidade de ""Não Perturbe"", através de um código o ramal, não ficará disponível para receber chamadas

3.1.2.3.5.38. CallBack:

3.1.2.3.5.38.1 O sistema deve permitir que o chamador decida esperar, e a chamada seja encaminhada para uma fila ou que opte por ter a chamada de volta (CallBack);

3.1.2.3.5.38.2. Permitir retorno de chamadas automaticamente, utilizando a Rota de Menor Custo.

3.1.2.3.5.39. Troncos:

3.1.2.3.5.39.1. O sistema deve permitir criação de troncos Digitais, Analógicos, GSM e VoIP;

3.1.2.3.5.39.2. Permitir configuração de quantidade de canais simultâneos;

3.1.2.3.5.39.3. Permitir transbordo de chamadas para um outro tronco quando atingiu uma quantidade de minutos previamente configurados;

3.1.2.3.5.39.4. Permitir configuração de Codec preferencial diretamente da interface we, no caso de tronco VoIP;

3.1.2.3.5.39.5. Permitir o monitoramento dos canais, com opção de desligar uma chamada em andamento.

3.1.2.3.5.40. Permitir configuração avançada, o administrador poderá modificar arquivos de configuração diretamente da interface web do sistema

3.1.2.3.5.41. Permitir visualização de todos os IPs dos ramais VoIP, com o status, se autenticado ou não autenticado



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

3.1.2.3.5.42. Relatórios, Estatísticas e Gráficos:

3.1.2.3.5.42.1. O sistema deve permitir gerar relatórios de todas as chamadas atendidas, não atendidas e ocupadas, permitindo filtrar o relatório por período, DDD, atendidas, não atendidas e ocupado, tronco de entrada, duração da chamada, por contato cadastrado na agenda, por grupo de ramais, por ramal por número telefônico.

3.1.2.3.5.42.2. O sistema deve permitir gerar relatório por ramal ou grupo de ramais, com a soma de todas as chamadas efetuadas ou recebidas por período.

3.1.2.3.5.42.3. O Sistema deve permitir gerar relatório por destino das chamadas geral, por ramal ou por grupo de ramais, permitindo filtrar o relatório por período, informando o total de chamadas por tipo de chamada, por exemplo a quantidade de chamadas locais fixo, locais móveis, DDD fixo, DDD móvel, etc, com opção de detalhar, por exemplo: listar todas as chamadas DDD móvel, com informações de número de origem, número de destino, data/hora e duração.

3.1.2.3.5.42.4. O sistema deve permitir gerar relatório informando a quantidade de chamadas entrantes por tronco de entrada, permitindo filtrar o relatório por período, com opção de detalhar, por exemplo: listar todas as chamadas DDD móvel, com informações de número de origem, número de destino, data/hora e duração.

3.1.2.3.5.42.5. O sistema deve permitir gerar relatório de ""Top Chamadas"" com opção de detalhar, com informações de número de origem, número de destino, data/hora e duração.

3.1.2.3.5.42.5.1. Top Chamadas Por Número - Informar quais formas os números telefônicos que mais foram discados e os que mais recebemos chamadas;

3.1.2.3.5.42.5.2. Top Chamadas Por Duração Informar os números telefônicos que falaram por maior tempo, para chamadas efetuadas e recebidas.

3.1.2.3.5.42.6. O sistema deve permitir gerar gráficos Diário, Semanal, Mensal e Anual: Quantidade de Ligações simultâneas SIP e Digital, Consumo de CPU, Consumo de Memória e das interfaces de rede instaladas.

3.1.2.3.5.42.7. O sistema deve permitir gerar gráficos do total de chamadas por ramais ou grupo de ramais, com opção de detalhar, com informações de número de origem, número de destino, data/hora e duração.

3.1.2.3.5.42.8. O sistema deve permitir gerar gráficos de duração das chamadas por ramal ou grupo de ramais, com opção de detalhar, com informações de número de origem, número de destino, data/hora e duração.

3.1.2.3.5.42.9. Permitir exportar os relatórios para PDF ou CSV



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

3.1.2.3.5.43. Permitir o cadastro ilimitado de fax virtuais.

3.1.2.5.43.1. Permitir o recebimento dos fax em PDF diretamente na caixa de e-mail.

3.1.2.3.5.43.2. Permitir o armazenamento de cópia dos fax recebidos com possibilidade de visualizar e/ou reenviar para o e-mail cadastrado.

3.1.2.3.5.43.3. Permitir o envio de fax diretamente da interface do sistema, com notificação de entrega.

3.1.2.3.5.43.4. Permitir o envio de fax através de um cliente de e-mail.

3.1.2.3.5.44. CallCenter Ativo/Receptivo.

3.1.2.3.5.44.1. O sistema deve permitir a criação de campanhas, no mínimo com as seguintes características:

3.1.2.3.5.44.1.1. Permitir criar diversas pausas, como: Banheiro, Lanche, etc.

3.1.2.3.5.44.1.2. Permitir a escolha por campanha ou fila de atendimento, se o cliente ouvirá música de espera ou tom de chamada.

3.1.2.3.5.44.1.3. Permitir que os operadores do callcenter possam participar de uma ou mais fila de atendimento, no caso do operador logado em mais de uma fila o sistema informar através de um anúncio sonoro no seu telefone, por qual ele fila recebeu a chamada atual.

3.1.2.3.5.44.1.4. Permitir parametrizar para os clientes em espera, o intervalo que o sistema informará qual sua posição na fila de atendimento, o número máximo de chamadas em espera e o tempo máximo de espera na fila de atendimento com a opção de transbordar a chamada para outra fila.

3.1.2.3.5.44.1.5. Permitir a opção de aviso para o operador do callcenter de quanto tempo o cliente está esperando na fila de atendimento.

3.1.2.3.5.44.1.6. Permitir parametrizar o tempo de descanso entre uma chamada e outra.

3.1.2.3.5.44.1.7. Permitir parametrizar filas de atendimento com maiores prioridades.

3.1.2.3.5.44.1.8. Permitir identificação de atendimento por fax, correio eletrônico para as campanhas ativas.

3.1.2.3.5.44.1.9. O sistema deve permitir criação de estratégias para distribuição das chamadas: para todos os membros da fila de atendimentos disponíveis, procura por um disponível, para o operador ocioso há mais tempo, aleatoriamente, para quem atendeu menos



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

ligações, igualmente, etc.

3.1.2.3.5.44.1.10. Monitoramento em tempo real das Filas de Atendimento.

3.1.2.3.5.44.1.10.1. Permitir monitoramento das filas de atendimento com no mínimo as seguintes informações:

- Permitir visualizar o nome da fila, nome dos operadores logados, tempo logado, status (disponível, ocupado, tocando ou pausa), duração da chamada, número do chamador e o tempo sem receber chamada;
- Permitir visualizar um resumo por fila de atendimento com a quantidade de operadores logados, falando, em pausa, quantidade de chamadas em espera;
- Permitir ocultar e exibir as filas de atendimento do painel de visualização;
- Deve disponibilizar informações quanto ao nível de serviço, o tempo que os operadores levaram para atender as chamadas, por exemplo: 50% dos atendimentos em até 10 segundos;
- Informar a quantidade de chamadas perdidas por abandono e/ou transbordo para outra fila de atendimento;
- Deve informar o tempo médio de atendimento (TMA) por fila de atendimento;
- Deve informar o tempo médio de espera (TME) por fila de atendimento;
- Deve informar a quantidade de chamadas atendidas por operador na fila de atendimento;
- O sistema deve disponibilizar gráficos para visualização em tempo real do status da fila de atendimento.

3.1.2.3.5.44.1.10.2. O sistema deve permitir que o supervisor pause ou retire a pausa de qualquer operador da fila.

3.1.2.3.5.44.1.10.3. Deve disponibilizar para o administrador ou supervisor a opção para escuta telefônica com opção de falar como operador sem que o cliente escute.

3.1.2.3.5.44.1.10.4. Permitir que o supervisor "deslogue" os operadores diretamente da interface do sistema.

3.1.2.3.5.44.1.11. Relatórios, Estatísticas e Gráficos

3.1.2.3.5.44.1.11.1. O sistema deve permitir filtro no mínimo por período e fila de atendimento.

3.1.2.3.5.44.1.11.2. Deve informar em relatório das chamadas atendidas no mínimo as seguintes informações:

- Total de chamadas atendidas;
- Duração média das chamadas atendidas;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

- Total de tempo das chamadas atendidas;
- Tempo médio de espera;
- Por operador total de chamadas atendidas, total de tempo das chamadas atendidas, média de tempo das chamadas atendidas, total de tempo de espera, média de tempo de espera, total de tempo sem receber chamada, média de tempo sem receber chamada e opção de detalhamento das informações;
- Por fila de atendimento a quantidade de chamadas atendidas;
- O sistema deve disponibilizar gráficos para melhor visualização.

3.1.2.3.5.44.1.11.3. Deve informar em relatório das chamadas perdidas no mínimo as seguintes informações:

- Total de chamadas perdidas;
- Tempo médio de espera;
- Média da posição da fila de atendimento antes de desligar a chamada;
- Informar a quantidade de perdas por abandono e/ou tempo limite (transbordo para outra fila de atendimento);
- Por fila de atendimento a quantidade de chamadas perdidas;
- Listar todas as chamadas abandonadas, informando data/hora, fila de atendimento, telefone para retorno, posição da fila, tempo de espera e qual o motivo da perda da chamada (abandono ou tempo limite);
- O sistema deve disponibilizar gráficos para melhor visualização.

3.1.2.3.5.44.1.11.4. Deve informar em relatório um comparativo entre as chamadas atendidas e perdidas no mínimo as seguintes informações:

- Total de chamadas atendidas e perdidas;
- Total de agentes que logaram e deslogaram;
- Total de pausas;
- Por dia: informar data, total de atendidas, total de perdidas, duração média das atendidas, tempo médio de espera, total de login e logoff, total de pausas;
- Por hora: informar, hora, total de chamadas atendidas, total de chamadas perdidas, tempo médio de atendimento, tempo médio de espera, total de login e logoff e total de pausas;
- Por dia da semana: informar, dia da semana, total de chamadas atendidas, total de chamadas perdidas, tempo médio de atendimento, tempo médio de espera, total de login e logoff e total de pausas;
- O sistema deve disponibilizar gráficos para melhor visualização.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

3.1.2.3.5.44.1.11.5 O sistema deve informar por operador da fila de atendimento relatório de login e logoff, como tempo logado, relatório de pausas, informando qual o tipo de pausa, quantidade de vezes que entrou em pausa com tempo médio e tempo total.

3.1.2.3.5.44.1.11.6. O sistema deve informar em relatórios as chamadas que estão agendadas para retorno.

3.1.2.3.5.44.1.12. Discador Automático

3.1.2.3.5.44.1.12.1. O sistema deve disponibilizar discador automático com as seguintes características:

3.1.2.3.5.44.1.12.1.1. O discador deve disponibilizar um link para discagem através de uma URL, que possa ser implementada na nossa intranet, site, crm ou em qualquer sistema interno, esta URL deve utilizar uma chave como parâmetro de segurança

3.1.2.3.5.44.1.12.1.2. Permitir parametrizar:

- Período de discagem automática, com intervalo de parada sem discar;
- Fluxo de discagem, se discar primeiro para o cliente ou para o operador da fila de atendimento, com opção de verificar se a fila tem ou não operadores disponíveis para atendimento;
- No mínimo 5 tentativas de rediscagem em caso de não sucesso da chamada;
- Parametrizar por campanha a quantidade de chamadas simultâneas, possibilitando inclusive informar quantidade de chamadas para fixo e/ou móveis;
- Possibilitar a configuração de prioridade das chamadas, por exemplo: discar primeiro para fixo pessoal, depois para fixo residência, depois para os telefones móveis;
- Permitir especificar a quantidade máxima de canais fixo e canais móveis disponíveis para o discador.

3.1.2.3.5.44.1.12.1.3. Disponibilizar discador com recurso, de primeiro identifica um agente disponível e somente então inicia o processo de discagem, encaminhando a ligação para o operador. Com detecção de secretária eletrônica, fax e outros sinais de telefonia, transferindo aos agentes apenas os contatos bons, mesmo que para isso a plataforma necessite buscar outro contato.

3.1.2.3.5.44.1.12.1.4. Disponibilizar um discador que permite à supervisão do call center definir quantos contatos simultâneos deverão ser discados para uma fila de atendimento ou mesmo para uma URA.

3.1.2.3.5.44.1.12.1.5. Disponibilizar um discador preditivo



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

que realiza simulações que avalia diversos indicadores da operação. Com base nisso, define um ritmo de discagem, efetua as ligações e, uma vez atendidas, encaminha as chamadas aos agentes disponíveis. O objetivo é diminuir ao máximo o tempo ocioso do agente, aumentando a produtividade do serviço. Um grande detalhe das ligações preditivas é prever quando os agentes irão ficar livres e então discar antes, de acordo com as regras e com os cálculos matemáticos do algoritmo preditivo.

3.1.2.3.5.44.1.12.1.6 Disponibilizar um modo de discagem simples para integração com CRM, onde o operador visualiza as informações e clica em um botão de discagem do sistema CRM.

3.1.2.3.5.44.1.12.1.7. Disponibilizar uma forma de integração com CRM, onde o mesmo envia os agendamentos e na hora marcada o sistema verifica a disponibilidade dos operadores para efetuar a chamada.

3.1.2.3.5.44.1.12.1.8. Disponibilizar uma interface para importação de arquivo para discagem no padrão CSV.

3.1.2.3.5.44.1.12.1.9. Disponibilizar uma tela para monitoramento do discador, com visualização das chamadas em andamento, total de números importados, total de sucesso, total de ocupado, total de não atendidos, total de atendimento por máquina, total de números pendentes.

3.1.2.3.5.44.1.12.1.10. O sistema deve permitir mudança de status dos números discados, por exemplo: mudar todos os registros sem sucesso para pendente; deletar todos os registros marcados como não existe.

3.1.2.3.5.44.1.12.1.11. Disponibilizar relatórios com possibilidade de filtro por chamadas atendidas, não atendidas, opção escolhida na ura, etc.

3.1.2.3.5.45. Identificação de Portabilidade Numérica.

3.1.2.3.5.45.1. O sistema deve ter suporte à consulta a uma base externa de números portados, esta consulta poderá ter um custo adicional.

3.1.2.3.5.45.2. Permitir que quando identificado a operadora de destino da chamada o administrador escolha qual a melhor rota de saída, com rotas independentes para local e DDD, por exemplo: chamada local para a operadora X a chamada deve sair pela mesma operadora; outro exemplo chamada DDD para operadora X a chamada deve sair pela operadora Y por ter uma melhor tarifa longa distância.

3.1.2.3.5.45.3. O sistema deve disponibilizar uma opção de anúncio,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

para sempre que for efetuada uma chamada, o sistema informe através de áudio para qual operadora esta discando.

3.1.2.3.5.46. O sistema deve disponibilizar um sistema de pesquisa, com perguntas personalizável, com no mínimo 3 perguntas e um agradecimento no final da pesquisa, como também gerar relatório e gráficos. O sistema deverá funcionar como se fosse um ramal, o operador transfere o cliente para interagir com a pesquisa.

CLÁUSULA QUARTA – CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, deverão ser atendidos os requisitos constantes no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.1.1. A contratada deverá observar a efetiva aplicação de boas práticas sustentáveis promovidas pela Administração Pública Federal, em atendimento ao art. 170 da CF/1988, Lei nº 14.133/2021, a Lei nº 12.187/2009 e a Instrução Normativa nº 01/2010 da SLTI/MPOG.

4.1.2. Os materiais empregados deverão atentar para a redução de impacto ambiental.

4.1.3. Fica a Contratada obrigada a:

- a)** Fornecer materiais que sejam constituídos, no todo ou em parte, por itens reciclados, atóxicos, biodegradáveis, conforme ABNT NBR 15448-1 e 15448-2.
- b)** As peças e itens aplicados durante todo o contrato devem ser preferencialmente acondicionados em embalagens coletivas, com o menor volume possível, utilizando materiais reciclados ou reutilizados sem perder a garantia de um correto e seguro transporte;
- c)** Observar os requisitos ambientais para a obtenção de certificação do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial INMETRO como produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares;
- d)** Acondicionar os materiais, preferencialmente, em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento.
- e)** Priorizar o emprego de mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local para execução e operação do objeto.
- f)** Utilizar obrigatoriamente agregados reciclados, sempre que existir a oferta de agregados reciclados, capacidade de suprimento e custo inferior em relação aos agregados naturais.
- g)** Utilizar materiais e bens que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenil-polibromados (PBBs), éteres difenilpolibromados (PBDEs).
- h)** Respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.
- i)** Conduzir suas ações em conformidade com os requisitos legais e regulamentos aplicáveis, observando também a legislação ambiental para a prevenção de adversidades ao meio ambiente.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

4.1.4. A comprovação do disposto acima poderá ser feita mediante apresentação de certificado, declaração ou outro meio legal, assinalando que a empresa cumpre os critérios ambientais exigidos. A Contratante poderá realizar diligências para verificar a adequação quanto às exigências.

4.2. Da exigência de carta de solidariedade

4.2.1. Não será exigido carta de solidariedade para a execução do objeto.

4.3. Subcontratação

7.3.1. Não será admitida a subcontratação do objeto previsto neste instrumento.

4.4. Garantia da contratação

4.4.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021 pelas razões a seguir:

a) Todo o risco da implementação contratual e execução ficam a cargo da Contratada; e

b) Os valores da contratação são relativamente baixos para exigência de garantia da contratação, sendo esta, caso exigida, de valor irrisório e fator dificultador da contratação, além de trazer morosidade ao trâmite e execução contratual.

CLÁUSULA QUINTA – DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E DA FISCALIZAÇÃO

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. As comunicações entre o Crea-CE 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.

5.4. O Crea-CE poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

5.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o Crea-CE poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

5.6. O contratado deverá manter preposto aceito pelo Crea-CE no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

5.7. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo Crea-CE, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

5.8. A Contratada será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Lei nº 14.133/2021, art. 119).

5.9. A Contratada será responsável pelos danos causados diretamente ao Crea-CE ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo Contratante (Lei nº 14.133/2021, art. 120).

5.10. Somente a Contratada será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, caput).

5.11. A inadimplência da Contratada em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá ao Crea-CE a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).

5.12. O Crea-CE poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

5.13. Antes do pagamento da nota fiscal ou da fatura, deverá ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF.

5.14. Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF.

5.15. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

5.16. Serão designados através de Portaria, para responderem pela gestão, acompanhamento, fiscalização e execução do contrato.

5.17. O fiscal 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI).

5.18. O fiscal 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. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II).

5.19. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III).



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

5.20. Demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

5.21. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

5.22. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

5.23. O fiscal 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. (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

5.24. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

5.25. O gestor do contrato será responsável por coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato, incluindo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato. Isso engloba a ordem de serviço, o registro de ocorrências, as alterações e as prorrogações contratuais. Além disso, o gestor deverá elaborar um relatório visando verificar a necessidade de ajustes no contrato para garantir o cumprimento dos objetivos da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

5.26. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

5.27. O gestor do contrato será responsável por acompanhar os registros feitos pelo fiscal do contrato de todas as ocorrências relacionadas à execução do mesmo, bem como as medidas adotadas em cada situação. Caso necessário, o gestor deverá informar às autoridades superiores sobre as ocorrências que excedam sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

5.28. O gestor do contrato emitirá 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

5.29. O gestor do contrato tomará 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

5.30. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

5.31. O gestor do contrato deverá, caso preciso, 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

5.32. O gestor do contrato deverá 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.

CLÁUSULA SEXTA – SUBCONTRATAÇÃO

6.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PREÇO E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1 A presente licitação tem como objetivo a aquisição dos objetos já especificados conforme a tabela abaixo:

Item	Catálogo	Discriminação	Quant. de meses	Valor Mensal Estimado R\$	Valor Total Estimado R\$
1	30177	Implantação, Suporte e manutenção do sistema de Telefonia IP e plataforma de Omnichannel. Suporte e Sustentação do Plataforma OmniChannel, Mensagens Receptivas Whatsapp, Mensagens Ativas de Whatsapp, IA Generativa para Otimização de Atendimento, Plataforma OmniChannel, Chamadas Receptivas via Whatsapp.	12		
Valor Total Estimado R\$					

7.2. Valor estimado da contratação **R\$ xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**

7.3. Os valores estimados na planilha acima são considerados como preços máximos de contratação mensal. Valor mensal será de **R\$ 11.523,33 (onze mil, quinhentos e vinte e três reais e trinta e três centavos)**, e anual de **R\$ 138.279,96 (cento e trinta e oito mil, duzentos e setenta e nove reais e noventa e seis centavos)**.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

7.4. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

7.5. As despesas decorrentes deste contrato estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do Crea-CE, para o exercício de 2025, na classificação abaixo:

- **Conta: 6.2.2.1.1.01.04.09.005-Serviços de Informática**
- **Centro de Custo: 01.03 - Controle (Controle Social e Interno)**

CLÁUSULA OITAVA – DO CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto neste item, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada:

- a) Não produzir os resultados, deixar de fornecer ou fornecer com a qualidade mínima o objeto do contrato;
- b) Atrasar a entrega dos bens, não atendendo aos prazos de entrega efetuados pelo Fiscal do contrato; e
- c) Deixar de utilizar materiais sustentáveis ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada para fornecimento do objeto.

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

- a) Efetiva entrega dos bens conforme solicitação feita pela Fiscalização do Contrato, através de medição realizada nos materiais entregues e pagamento a ser realizado de acordo com o fornecimento;
- b) Cumprimento de todos os requisitos e exigências previstas no **Termo de Referência**.

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

- a) Não produziu os resultados acordados;
- b) Deixou de fornecer os bens contratados, ou forneceu com a qualidade mínima exigida;
- c) Deixou de utilizar materiais sustentáveis ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada para fornecimento do objeto.

8.4. Liquidação

8.4.1. 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.

8.4.2. 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, de 2021.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

8.4.3. 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:

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

8.4.4. 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 à contratante.

8.4.5. 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.

8.4.6. O setor competente 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 ou contratação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.4.7. 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.

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

8.4.9. 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.

8.4.10. 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.

8.5. Prazo de Pagamento:

8.5.1. 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.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

8.5.2. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$I = (TX)$

$I = (6 / 100) / 365$

$I = 0,00016438$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

8.6. Forma de Pagamento:

8.6.1. O pagamento será realizado através de transferência bancária para banco, agência e conta corrente indicados pela contratada.

8.6.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida o comprovante de transferência bancária.

8.6.3. No momento do pagamento, será aplicada a retenção de impostos conforme estipulado pela legislação vigente.

8.6.4. 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.

8.6.5. 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.

8.7. Antecipação de Pagamento.

8.7.1. Não haverá antecipação de pagamento referente à presente contratação.

8.8. Cessão de Crédito.

8.8.1. Não será permitida a cessão de crédito para a presente contratação.

CLÁUSULA NONA – DO REAJUSTE

9.1. Os preços são fixos podendo ser reajustados durante a execução contratual, em casos justificados, via apostilamento ou termo aditivo.

9.2. No caso de eventual reajuste, aplicar-se-á o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA ou o Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC ou outro índice. Deverá ser aplicado o índice mais adequado ao objeto contratado, no acumulado de doze meses ou com base nos meses do ano corrente.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

9.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a Contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

9.4. Caso os índices estabelecidos para reajuste venham a ser extintos ou de qualquer forma não possam mais ser utilizados, serão adotados, em substituição, os que vierem a ser determinados pela legislação então em vigor.

9.5. 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.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. A **CONTRATADA** obrigar-se-á a fornecer o objeto a que se refere o presente Contrato estritamente de acordo com as especificações descritas no seu objeto, mais especificamente de acordo com o **TERMO DE REFERÊNCIA** do Edital do qual decorreu a presente contratação.

10.2. A **CONTRATADA** é totalmente responsável pelo recolhimento de todos os encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, fiscais e outros decorrentes da presente contratação.

10.3. É responsabilidade da **CONTRATADA** a entrega do bem contratado em condições satisfatórias para o uso imediato.

10.4. A **CONTRATADA** se obriga a dirimir com presteza as dúvidas que por ventura existirem junto a **CONTRATANTE**;

10.5. A **CONTRATADA** é responsável pela entrega do bem contratado no local e na forma estipulada, inclusive quanto ao envio, entrega, implantação, etc., quando for o caso.

10.6. A **CONTRATADA** responsabilizar-se-á pelas despesas decorrentes de transporte, entrega, bem como pelo risco de perdas, até efetivo recebimento pelo **CREA-CE**, tudo na forma prevista no **TERMO DE REFERÊNCIA** do Edital do qual decorreu a presente contratação.

10.7. A **CONTRATADA** tem a responsabilidade de corrigir, no prazo a ser fixado pela **Gerência de Atendimento**, de acordo com as circunstâncias, o bem entregue e não aceito pelo **CONTRATANTE**, em função da existência de desacordo com as especificações, de irregularidades, de incorreções e/ou de falhas.

10.8. É responsabilidade da **CONTRATADA** a comunicação à **CONTRATANTE**, por escrito, quando verificar condições inadequadas para o fornecimento ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do Contrato.

10.9. A **CONTRATADA** é responsável pelo fornecimento de todos os esclarecimentos e as informações técnicas que venham a ser solicitadas pelo **CREA-CE** sobre o bem fornecido, através do seu representante legal, ou representante indicado por ele para esclarecimento de dúvidas.

10.10. A **CONTRATADA** responsabiliza-se pelos prejuízos de qualquer natureza, inclusive os causados ao patrimônio do CREA-CE ou de terceiros, originados direta ou indiretamente da



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

execução deste contrato, inclusive por culpa ou dolo de seus empregados, prepostos ou representantes, ficando obrigada a informar à **CONTRATANTE** quaisquer danos causados a quaisquer de seus bens e promover o ressarcimento a preços atualizados dentro de 30 (trinta) dias corridos a partir da comprovação de sua responsabilidade, caso contrário, ao **Crea-CE** é reservado o direito de descontar o valor do ressarcimento da fatura, sem prejuízo de poder rescindir o contrato de pleno direito.

10.11. A **CONTRATADA** somente poderá efetuar qualquer correção do serviço não prevista especificamente no **TERMO DE REFERÊNCIA** do Edital do qual decorreu a presente contratação, somente após aprovação por parte do **Crea-CE**.

10.12. Registrar anotação/registro de responsabilidade técnica (ART) ou (TRT) de instalação e de serviço de telecomunicações, mantendo-a vigente durante todo o período de contratação, mediante assinatura do contrato conforme artigo primeiro da lei 6.496/77.

10.13. As cláusulas deste Contrato deverão ser obedecidas, sob pena de aplicação das penalidades previstas na lei 14.133/2021 e suas alterações.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. A **CONTRATANTE** obriga-se a pagar pelo objeto da licitação, conforme estipulado neste Contrato e no Edital do qual decorre a presente Licitação, entregue em condições satisfatórias para o uso imediato.

11.2. A **CONTRATANTE** responsabilizar-se-á pelo fiel cumprimento das cláusulas do Edital do qual decorre a presente licitação e das normas norteadoras das Licitações e Contratos Administrativos.

11.3. A **CONTRATANTE** não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela **CONTRATADA** com terceiros, ainda que vinculados ao presente Contrato, bem como, quaisquer danos causados a terceiros em decorrência de ato da **CONTRATADA**, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

11.4. É responsabilidade da **CONTRATANTE** verificar a conformidade do bem entregue com as especificações registradas no Termo de Referência para garantir a qualidade desejada dos mesmos, não eximindo, referida fiscalização, a **CONTRATADA** das obrigações a si estipuladas no presente Contrato, no Edital do qual decorre a presente contratação, e nas normas aplicáveis;

11.5. A **CONTRATANTE** anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a entrega do serviço, que estejam em desacordo com as especificações contidas no **TERMO DE REFERÊNCIA** do Edital do qual decorre a presente contratação, para que sejam tomadas as devidas providências;

11.6. A **CONTRATANTE** notificará, por escrito, o fornecedor sobre eventuais defeitos na implementação, fixando prazo, de acordo com as circunstâncias, para a substituição do mesmo;

11.7. A **CONTRATANTE** permitirá o acesso dos funcionários da empresa fornecedora em locais que sejam necessários para execução do Contrato.

11.8. Cumprir com as demais obrigações deste Termo de Referência.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO

12.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por períodos sucessivos até o limite de 10 anos, nos termos dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

12.2. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista que a telefonia é uma necessidade permanente. A vigência plurianual se mostra mais vantajosa, conforme justificativas apresentadas no Estudo Técnico Preliminar.

12.3. A previsão de início do contrato será para o dia 01 de julho de 2025.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA GARANTIA

13.1. Corrigir possíveis defeitos ou comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento, sem inserção de novas funcionalidades, não detectados na fase de testes. Visa garantir a estabilidade da aplicação após a implementação dentro de um período determinado. Após os ajustes necessários e aceite, a empresa contratada tem o prazo de 15 (quinze) dias úteis para entregar a documentação e seus respectivos manuais de utilização.

13.2. A garantia abrange qualquer conserto e/ou defeitos de implementação, bem como a mão de obra necessária para sua execução, sem acarretar ônus para o contratante, exceto se a ocorrência do dano se der por dolo, imperícia ou mau uso por parte da contratante.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. Comete infração administrativa nos termos do Art. 155, da Lei 14.133, de 2021, a Contratada que:

- a) Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- b) Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- d) Comportar-se de modo inidôneo; ou
- e) Cometer fraude fiscal.

14.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, o Crea-CE poderá aplicar à Contratada as seguintes sanções:

14.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o objeto contratado;

14.2.2. Multa de:

14.2.2.1. 1,5% (um vírgula cinco por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução do objeto, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

14.2.2.2. 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima;

14.2.2.3. 30% (trinta por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

14.2.2.4. 0,5% a 3,2% por dia sobre o valor total do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo;

14.2.2.5. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

14.2.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

14.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

14.2.4.1. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa **no subitem 13 do termo de referência.**

14.2.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.

14.3. As sanções previstas nos subitens **14.2.3, 14.2.4 e 14.2.5** poderão ser aplicadas à Contratada juntamente às de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

14.4. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,5% ao dia sobre o valor total do contrato
2	0,8% ao dia sobre o valor total do contrato
3	1,6% ao dia sobre o valor total do contrato
4	2,5% ao dia sobre o valor total do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor total do contrato

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Deixar de prestar o fornecimento do link com qualidade e quantidade exigida no Termo de Referência e Contrato;;	4,00
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, a entrega do objeto contratual	4,00



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

	por dia	
3	Não atender às solicitações feitas pela Contratante, por dia;	3,00
4	Recusar-se a executar as determinações dadas pela fiscalização, por dia.	3,00
Para os itens a seguir, deixar de:		
5	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	4,00
6	Cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	3,00

14.5. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 156, Incisos III e IV, da Lei 14.133 de 2021, as empresas ou profissionais que:

14.5.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

14.5.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

14.5.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

14.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/21, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

14.7. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do Crea-CE, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

14.7.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 05 (cinco) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

14.8. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, o Crea-CE poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

14.9. Poderá a Contratada responder, ainda, por qualquer indenização suplementar no montante equivalente ao prejuízo excedente que causar, na forma do parágrafo único do Artigo 416 do Código Civil.

14.10. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado ao Crea-CE, observado o princípio da proporcionalidade.

14.11. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo, necessárias à apuração da responsabilidade da empresa, deverão ser remetidas à autoridade



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

14.12. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas, não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

14.13. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

14.14. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

14.15. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

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

14.17. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas, relacionadas aos itens **14.17.1**, **14.17.2** e **14.17.3**, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

14.17.1. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

14.17.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando:

14.17.2.1. Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

14.17.2.2. Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

14.17.2.3. Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

14.17.2.4. Apresentar proposta em desacordo com as especificações do edital;

14.17.3. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

14.17.3.1. Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

14.18. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nesse item e subitens abaixo, bem como pelas suas infrações administrativas e que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

14.18.1. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

14.18.2. fraudar a licitação;

14.18.3. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

14.18.3.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

14.18.3.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

14.18.3.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

14.18.4. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

14.18.5. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

14.19. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item **15.17.3**, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

14.20. A apuração de responsabilidades relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão conforme art. 158 da Lei 14.133/2021.

14.21. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

14.22. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

14.23. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

14.24. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

15.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da Contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original, sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato, não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

16.2. O contratado é obrigado 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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

inicial atualizado do contrato.

16.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do 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 ([art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

16.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA ALTERAÇÃO DOS PREÇOS

17.1. Poderá haver reequilíbrio econômico-financeiro do instrumento contratual na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no contrato. (**art. 124, inc. II, Lei 14.133/2021**).

17.1.1. Nesse caso, a Contratada deverá demonstrar analiticamente a variação dos componentes dos custos do Contrato, devidamente justificada, onde tal demonstração será analisada pelo Contratante para verificação de sua viabilidade e/ou necessidade.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - PRAZO DE ENTREGA E CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO

18.1. O prazo máximo para instalação e disponibilização dos serviços é de 15 (QUINZE) dias corridos, contados da emissão da Ordem de Serviço, sendo que os serviços serão implantados de acordo com as necessidades do CREA-CE, não podendo ser instalado por etapas.

18.1.1. Teste da solução:

18.1.1.1. O teste da solução consiste em operacionalização da gerência de atendimento e gerência de TI do CREA-CE em conjunto com a contratada testando as configurações iniciais antes do funcionamento definitivo dos serviços.

18.1.1.2. Findará quando todos os testes apontarem a perfeita adequação dos serviços e a minimização de impactos para os usuários finais.

18.1.1.3. No caso da não aprovação nos testes para implantação dos serviços a contratada deve apresentar as correções necessárias no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da notificação, sob pena de, após os prazos definidos, serem aplicadas as penalidades contratuais cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DOS CASOS OMISSOS ([art. 92, III](#))

19.1. 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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA PUBLICAÇÃO



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

20.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#), c/c [art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n 7.724, de 2012](#).

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

21.1. As partes deverão cumprir a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(LGPD\)](#), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do contrato firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

21.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do [art. 6º da LGPD](#).

21.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

21.4. Terminado o tratamento dos dados nos termos do [art. 15 da LGPD](#), é dever da CONTRATADA eliminá-los, com exceção das hipóteses do [art. 16 da LGPD](#), incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

21.5. É dever da CONTRATADA orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

21.6. A CONTRATADA deverá exigir de sub operadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

21.7. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a CONTRATADA atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

21.8. A CONTRATADA deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

21.9. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados ([LGPD, art. 37](#)), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA COMPATIBILIDADE

22.1. A Contratada fica obrigada a manter, durante a execução deste contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação exigidas no presente Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DO FORO

23.1. As partes elegem o foro da comarca de Fortaleza-CE, como o único competente para dirimir quaisquer dúvidas oriundas deste contrato, com expressa renúncia de qualquer outro,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

por mais privilegiado que seja.

23.2. E por estarem assim justos e contratados, assinam o presente instrumento em **02 (duas) vias** de igual teor e para um só fim de direito, na presença das testemunhas adiante nomeadas, que a tudo assistiram, na forma da lei.

Fortaleza, XX de XXXX de 2025

Fernando Antonio Von Paumgartten
Presidente do Crea-CE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Empresa Contratada

Visto Projur



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90009/2005

ANEXO V

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Pelo presente Termo, **qualificação completa (xxxxxxxxxxxxxxxxxx)**

e, empresa _____, pessoa jurídica do tipo _____, CNPJ nº _____, com sede em _____, neste ato representada, conforme poderes especialmente conferidos, por _____, na qualidade de _____ CPF nº _____, Identidade nº _____, expedida por _____

doravante denominados individualmente como **PORTE**, ou, em conjunto, como **PORTES**, se obrigam a manter o mais absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação a que tiverem acesso sobre o projeto denominado Software de Gestão Corporativa, do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Ceará - Crea-CE, Autarquia pública registrada sob o CNPJ 07.135.601/0001-50.

Para tanto, declara e se compromete:

- a)** a manter sigilo, tanto escrito como verbal, ou, por qualquer outra forma, de todos os dados, informações científicas e técnicas e, sobre todos os materiais obtidos com sua participação, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, desenhos, cópias, diagramas, modelos, fluxogramas, croquis, fotografias, programas de computador, discos, pen drives, processos, projetos, dentre outros;
- b)** a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, de dados, informações científicas ou materiais obtidos com sua participação, sem a prévia análise do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Ceará – Crea-CE, sobre a possibilidade de proteção, nos órgãos especializados, dos resultados ou tecnologia envolvendo aquela informação;
- c)** a não tomar, sem autorização do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Ceará – Crea-CE, qualquer medida com vistas a obter para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos às informações sigilosas a que tenham acesso.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETIVO

Este termo de confidencialidade é firmado com o intuito de evitar a divulgação e utilização não autorizada das informações confidenciais trocadas entre as PARTES por ocasião da realização do Projeto do Software de Gestão Corporativo.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS E OUTROS CONCEITOS

Para os fins deste acordo, serão consideradas confidenciais todas as informações, transmitidas por meios escritos, eletrônicos, verbais ou quaisquer outros e de qualquer natureza, incluindo, mas não se limitando a: know-how, técnicas, design, especificações, desenhos, cópias, modelos, fluxogramas, croquis, fotografias, software, mídias, contratos, planos de negócios, propostas comerciais, processos, tabelas, projetos, nomes de clientes, de revendedor e distribuidor, resultados de pesquisas, invenções e ideias, financeiras, comerciais, dentre outros.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

PARÁGRAFO PRIMEIRO:

Serão, ainda, consideradas informações confidenciais todas aquelas que assim forem identificadas pela **PARTE REVELADORA**, por meio de legendas ou quaisquer outras marcações, ou que, devido às circunstâncias da revelação ou à própria natureza da informação, devam ser consideradas confidenciais ou de propriedade desta.

PARÁGRAFO SEGUNDO:

Em caso de dúvida sobre a confidencialidade de determinada informação, a **PARTE RECEPTORA** deverá mantê-la em absoluto sigilo, até que a **PARTE REVELADORA** se manifeste expressamente a respeito.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO USO DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

As **PARTES** comprometem-se a utilizar as informações confidenciais apenas no âmbito do desenvolvimento e da execução do projeto de colaboração, sendo vedada tanto a sua divulgação a terceiros, quanto qualquer outra utilização que não seja expressamente permitida pela **PARTE REVELADORA**.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

A **PARTE RECEPTADORA** deverá dispensar às informações confidenciais da **PARTE REVELADORA** o mesmo zelo e cuidado com que trataria os seus próprios dados e deverá mantê-las em local seguro, com acesso limitado, apenas às pessoas autorizadas.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Em caso de qualquer falha na segurança das informações confidenciais, a **PARTE RECEPTADORA** deverá comunicar imediatamente à **PARTE REVELADORA**.

A pronta comunicação da **PARTE RECEPTADORA** não exclui, entretanto, a sua responsabilização pelo defeito na proteção dos dados sigilosos.

CLÁUSULA QUARTA – DAS EXCEÇÕES À CONFIDENCIALIDADE

Não serão consideradas confidenciais as informações que:

- a) Sejam ou venham a ser publicadas ou a se tornar públicas, desde que tais divulgações não tenham sido, de qualquer forma, ocasionadas pela **PARTE RECEPTORA**;
- b) Tenham sido desenvolvidas pela **PARTE RECEPTORA** a qualquer tempo, a partir de fontes independentes do projeto de colaboração;
- c) Tenham sido legitimamente recebidas de terceiros, desde que não derivadas de violação de dever de confidencialidade;
- d) Sejam expressas ou tacitamente identificadas pela **PARTE REVELADORA** como não mais sendo sigilosas ou de sua propriedade.

CLÁUSULA QUINTA – DA REQUISIÇÃO JUDICIAL



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO CEARÁ – CREA-CE

Não será considerada quebra de confidencialidade a divulgação de informações ordenadas pela legislação ou por autoridade judiciária ou administrativa competente.

PARÁGRAFO ÚNICO. Neste caso, a **PARTE RECEPTORA** deverá imediatamente comunicar à **PARTE REVELADORA**, apresentando-lhe a legislação referente ou a devida intimação judicial ou administrativa, para que esta sirva-se dos melhores recursos disponíveis para impedir a divulgação das informações reveladas.

CLÁUSULA SEXTA – DA QUEBRA DA CONFIDENCIALIDADE

A **PARTE** que violar as obrigações previstas neste Termo deverá indenizar e ressarcir a outra **PARTE** pelas perdas, lucros cessantes, danos diretos e indiretos e quaisquer outros prejuízos patrimoniais ou morais que surjam em decorrência deste descumprimento.

PARÁGRAFO ÚNICO. Por ocasião de sua violação, o Termo de Confidencialidade poderá ser imediatamente rescindido pela **PARTE** prejudicada, sem necessidade de aviso prévio e sem gerar, com este fato, direito a indenizações ou ressarcimentos.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA

O presente acordo possui caráter irrevogável e irretratável e inicia a partir da data de sua assinatura, permanecendo-o enquanto estiver sendo desenvolvido ou executado o projeto de colaboração.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

Após a extinção do Termo, as obrigações de confidencialidade nele firmadas manter-se-ão ainda por um período estipulado de _____, a contar da data que for concluído o projeto de colaboração ou descartada a sua concretização.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Ainda que o projeto de colaboração não venha a ser executado, o dever de confidencialidade persistirá.

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, e o seu não cumprimento acarretará todos os efeitos de ordem penal, civil e administrativa contra seus transgressores.

Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Termo, fica eleito o foro da Comarca de Fortaleza, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem justas e acordadas, as PARTES assinam este instrumento em 02 (duas) vias de idêntico conteúdo e forma, na presença de 02 (duas) testemunhas, abaixo arroladas.

Fortaleza, ____ de _____ de 2025.

PARTES

TESTEMUNHAS