

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 00242.1115/2024-COREN-PE

TERMO DE REFERÊNCIA Coren PE Processo Administrativo nº 1115/2024

1. Condições Gerais da Contratação

1.1. Contratação de empresa especializada em serviço de telefonia automatizada, visando atender às demandas do Conselho Regional de Enfermagem de Pernambuco, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Grupo 1						
Item	Especificação	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade Estimada	Valor Unitário / Mensal	Valor Total
1	Serviço de telefonia automatizada PABX 30 ramais e aparelhos telefônicos com serviço de autoatendimento.	27472	Serviço	12	R\$ 2.783,58	R\$ 33.402,96
2	Sistema de gestão de atendimento com integração a canais de comunicação (atendimento omnichannel) em forma de serviço e com autoatendimento.		Serviço	12	R\$ 3.418,69	R\$ 41.024,28
3	Serviço de homologação e personalização de linha do whatsapp e templates para envio de 5000 contatos ativos mensais.		Serviço	60.000	R\$ 0,12	R\$ 7.200,00
4	Serviço de homologação e personalização de linha do whatsapp e templates para envio de 5000 contatos receptivos mensais.		Serviço	60.000	R\$ 0,25	R\$ 15.000,00

5	Templates excedentes da franquia para envio de 2500 contatos ativos mensais, sob demanda.	Unidade / Sob demanda	30.000	R\$ 0,12	R\$ 3.600,00
6	Templates excedentes da franquia para envio de 2500 contatos receptivos mensais, sob demanda.	Unidade / Sob demanda	30.000	R\$ 0,25	R\$ 7.500,00
7	Serviço de SMS, para envio de, no máximo, 500 contatos ativos mensais e receptivos ilimitados.	Serviço	12	R\$ 3.143,04	R\$ 37.716,48
8	Serviço de implantação e treinamento da solução.	Serviço	1	R\$ 5.320,13	R\$ 5.320,13
9	Serviço de integração da solução com os sistemas do Coren-PE.	Serviço	1	R\$ 2.264,95	R\$ 2.264,95

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

1.3. Os serviços objetos desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que o padrão de desempenho e qualidade pode ser definido neste instrumento, por meio de especificações usuais no mercado.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 12(doze) meses, contados da assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

2. Descrição da Solução de TIC

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

3. Fundamentação e Descrição da Necessidade da Contratação

3.1. Justificativa da Contratação

3.1.1. A contratação de uma solução de comunicação e atendimento omnichannel é essencial para o fortalecimento da interação entre o Coren-PE e os profissionais. Diante das crescentes demandas por um atendimento ágil, eficiente e diversificado, é imperativo que adotemos uma plataforma que centralize e integre todos os canais de comunicação, incluindo telefone, WhatsApp, redes sociais e chatbots.

3.1.2. O uso de uma solução omnichannel permite a unificação do atendimento, proporcionando uma experiência mais fluida e satisfatória para os usuários. Com a automação inicial por meio de URA e chatbots, garantimos um atendimento 24/7, que não só otimiza os recursos humanos, mas também diminui o tempo de espera e aumenta a resolução imediata de problemas. Esta capacidade de autoatendimento, aliada à possibilidade de direcionar as interações para os departamentos responsáveis quando necessário, assegura que os usuários tenham suas questões tratadas com a agilidade e a eficiência que esperam.

3.1.3. Além disso, a oferta de uma central telefônica IP com integração de múltiplos canais e funcionalidades avançadas — como gravação de chamadas, filas de atendimento, correio de voz, e conferência ilimitada — complementa a estratégia de atendimento ao possibilitar uma gestão robusta e detalhada das interações. Essa centralização das informações permite um melhor acompanhamento das métricas de desempenho, facilitando a análise e a tomada de decisões.

3.1.4. A escolha de uma solução fornecida na modalidade SaaS (Software como Serviço) também se destaca, uma vez que promove redução de custos com infraestrutura, manutenção e suporte, além de garantir escalabilidade e flexibilidade conforme as necessidades do COREN-PE crescem. A empresa contratada será responsável pela instalação, manutenção e operação da plataforma, garantindo que nossa equipe possa focar em suas atividades principais, enquanto recebe suporte técnico e treinamento contínuo.

3.1.5. Portanto, a adoção desta solução não só atende às exigências atuais de comunicação e atendimento, mas também posiciona o Coren-PE como uma entidade moderna e comprometida com a excelência no

serviço ao cidadão. Essa transformação é vital para manter a relevância e a eficácia das nossas operações, assegurando que estejamos sempre disponíveis e preparados para atender às necessidades dos nossos usuários de maneira eficaz.

3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

3.2.1. O alinhamento aos planos estratégicos baseia-se no objetivo estratégico N07: Aprimorar a Comunicação Institucional.

3.2.2. Referente a meta do planejamento estratégico, baseia-se na meta N36: Aprimorar a comunicação entre Conselho Regional e os profissionais de Enfermagem.

3.3. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

3.3.1. A implementação da solução de comunicação e atendimento omnichannel no Coren-PE representa um avanço significativo em nossa busca por modernização e eficiência. Esperamos, com essa contratação, um aumento na satisfação do usuário, graças à centralização de canais como telefone, WhatsApp, chatbots e redes sociais, que permitirá um atendimento integrado 24/7. A automação de processos, como URA e chatbots, resultará em tempos de resposta mais rápidos e uma resolução mais eficaz de problemas. Além disso, a nova central telefônica IP trará funcionalidades como gravação de chamadas e controle de atendimentos, proporcionando uma gestão mais eficiente das interações e facilitando a identificação de áreas para melhorias. A integração com sistemas internos aumentará a sinergia entre os serviços oferecidos e as necessidades dos usuários, promovendo um fluxo de informações mais ágil.

3.3.2. Com a solução, esperamos também uma otimização dos recursos humanos, permitindo que a equipe se concentre em questões mais complexas, resultando em uma melhor alocação do tempo e das competências. A segurança e proteção dos dados dos usuários estarão garantidas, com a realização de backups diários e a conformidade com as normas brasileiras. Além disso, a flexibilidade da solução na modalidade SaaS permitirá ajustes rápidos e eficazes às demandas crescentes do Coren-PE, promovendo um ambiente de trabalho mais produtivo e organizado. Assim, a contratação desta solução é fundamental para garantir um atendimento de alta qualidade e fortalecer nossa atuação como entidade reguladora.

4. Requisitos da Contratação

4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. Comunicação centralizada e integrada: Atualmente, os canais de comunicação utilizados (telefone, WhatsApp e e-mail) não são integrados, o que gera dificuldades de gestão e rastreamento de atendimentos. Isso impacta negativamente a experiência do usuário e a produtividade dos colaboradores.

4.1.2. Atendimento automatizado e eficiente: O aumento da demanda por atendimento exige uma solução capaz de automatizar parte dos processos, como consultas simples e informações de rotina, sem depender totalmente de agentes humanos. A automação via URA e chatbot poderá reduzir filas e melhorar a satisfação dos usuários.

4.1.3. Facilidade de contato por múltiplos canais: Os profissionais de enfermagem e o público em geral buscam conveniência no atendimento, preferindo utilizar diferentes canais como WhatsApp, telefone ou chat online. É necessário oferecer uma experiência omnichannel que permita ao usuário iniciar o atendimento em um canal e continuá-lo em outro, de forma transparente.

4.1.4. Garantia de operação contínua e segura: Como parte da sua missão institucional, o COREN-PE precisa assegurar atendimento contínuo, especialmente em situações críticas. A solução precisa ser robusta e segura, em conformidade com a LGPD e outras regulamentações de dados.

4.1.5. Monitoramento e Relatórios de Desempenho: A gestão precisa de ferramentas para acompanhar e mensurar o desempenho da equipe de atendimento. Relatórios analíticos são essenciais para tomar decisões estratégicas e garantir a melhoria contínua dos processos.

4.2. Requisitos Tecnológicos

4.2.1. Infraestrutura de Telefonia Digital (VoIP e Tronco SIP)

4.2.1.1. Implementação de telefonia digital baseada em VoIP, utilizando o número 81 3788-5600.

4.2.1.2. Uso de Tronco SIP para facilitar a comunicação externa e conectar as unidades do COREN-PE via rede, eliminando a necessidade de linhas físicas tradicionais.

4.2.1.3. Compatibilidade com recursos de URA (Unidade de Resposta Audível) para automação no atendimento telefônico.

4.2.2. Integração Omnichannel

4.2.2.1. Plataforma que unifique todos os canais de atendimento (telefone, WhatsApp, redes sociais, chatbot e e-mail).

4.2.2.2. Capacidade de encaminhar contatos entre canais de forma integrada, permitindo ao usuário alternar

entre telefone e WhatsApp, por exemplo, sem perder o histórico da interação.

4.2.3. Central Telefônica (PABX em Nuvem)

4.2.3.1. Necessidade de um PABX virtual ou em nuvem, facilitando a interconexão dos setores internos com as chamadas externas.

4.2.3.2. Suporte a ramais digitais com fácil gestão e possibilidade de escalabilidade, caso haja aumento nas demandas de atendimento.

4.2.4. Automação e Atendimento Inteligente

4.2.4.1. URA personalizada para automatizar o direcionamento de chamadas, garantindo que o usuário seja atendido pelo setor adequado.

4.2.4.2. Chatbot com Inteligência Artificial capaz de realizar atendimentos simples de forma autônoma e transferir a interação para um humano, caso necessário.

4.2.5. Segurança e Conformidade

4.2.5.1. Implementação de mecanismos de segurança que garantam a confidencialidade e integridade das comunicações, atendendo à LGPD.

4.2.5.2. Controle de acesso aos sistemas e registro de auditoria para rastrear as interações e prevenir vazamentos de dados.

4.2.6. Infraestrutura de Rede e Internet

4.2.6.1. Rede com capacidade e estabilidade adequadas para suportar chamadas VoIP e outras comunicações simultâneas.

4.2.6.2. Link de internet redundante, para garantir a disponibilidade do serviço mesmo em caso de falhas.

4.2.7. Ferramentas de Monitoramento e Relatórios

4.2.7.1. Sistema de monitoramento que permita acompanhar o tempo de atendimento, volume de chamadas e indicadores de desempenho em tempo real.

4.2.7.2. Geração de relatórios analíticos para gestão da qualidade e planejamento estratégico do atendimento.

4.2.8. Compatibilidade com Equipamentos Existentes

4.2.8.1. A solução deve ser compatível com dispositivos e sistemas já utilizados pelo COREN-PE, evitando a necessidade de grandes investimentos adicionais.

4.3. Requisitos de Capacitação

4.3.1. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação.

4.4. Requisitos Legais

4.4.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à [Constituição Federal](#), à [Lei nº 14.133/2021](#), à [Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022](#), [Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021](#), [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#) (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

4.5. Requisitos dos Serviços de Instalação

4.5.1. Horário de Realização:

4.5.1.1. Todas as atividades de instalação devem ser realizadas das 08 às 16, de segunda a sexta.

4.5.2. Abrangência da Implantação:

4.5.2.1. A implantação deverá incluir a configuração de todas as funcionalidades suportadas pelo equipamento e software.

4.5.3. Documentação do Processo:

4.5.3.1. Todo o processo de instalação e configuração realizado deverá ser documentado pela CONTRATADA sob a forma de um relatório detalhado.

4.5.4. Ajustes de Hardware e Software:

4.5.4.1. A configuração compreenderá a realização de ajustes de hardware e software necessários para garantir o funcionamento dos dispositivos, visando a melhor performance possível.

4.5.5. Atualizações de Software:

4.5.5.1. A CONTRATADA deverá realizar todas as atualizações de firmware e de quaisquer outros componentes de software da solução, garantindo que sejam utilizadas as versões mais atualizadas disponíveis ou a última versão compatível com as demais soluções deste lote, que seja considerada estável.

4.5.6. Acabamento Estético:

4.5.6.1. Deverá ser providenciado todo o acabamento necessário, evitando que fios e cabos fiquem expostos, preservando assim a qualidade estética do ambiente.

4.6. Dos Requisitos do Serviço de Suporte

4.6.1. Informações Iniciais:

4.6.1.1. A Contratada deverá encaminhar ao Contratante, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, um documento contendo todos os procedimentos e números de contato necessários para a abertura de chamados de suporte técnico.

4.7. Requisitos Temporais

4.7.1. O serviço deverá ser iniciado em até 30 (trinta) dias corridos, a partir do início da vigência contratual, devendo contemplar a entrega dos equipamentos e dispositivos, instalações e configurações dos softwares e sistemas que compõem a Solução. Dentro deste prazo, também, deverão estar implementadas as seguintes soluções:

a) Personalização das configurações dos equipamentos;

b) Identificação dos equipamentos;

c) Testes da contabilização;

4.7.2. As instalações de todos os equipamentos e softwares necessários para o funcionamento da Solução contratada deverão ser graduais e previamente acordadas e aprovadas pelo Coren-PE a fim de não trazer grandes impactos no funcionamento das atividades das áreas;

4.7.3. O horário para realização de entrega, instalação, configuração e treinamento, deverá ser das 08h00 às 16h00, de segunda a sexta-feira, em dias úteis;

4.7.4. Hipóteses e prazos para refazimentos dos serviços e substituições de materiais:

4.7.5. Em caso de objeto prestado inadequadamente ou entregue fora das especificações do Edital e seus Anexos ou, ainda, que não surtir os resultados pretendidos com a contratação, a CONTRATADA deverá sanar os problemas em até 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento da notificação;

4.7.6. Caso algum objeto apresente falha ou vício, inclusive de fabricação, a CONTRATADA deverá efetuar a substituição do item no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação;

4.7.7. Nessas situações, todos os ônus decorrentes de eventuais substituições de serviços ou de peças/materiais/equipamentos correrão por conta da CONTRATADA;

4.7.8. A notificação à CONTRATADA poderá ser realizada por meios eletrônicos, a critério do Coren-PE.

4.7.9. Os atendimentos dos chamados técnicos deverão ocorrer dentro do horário comercial do Coren-PE, compreendidas entre 8:00 e 16:00, horário de Brasília, em dias úteis;

4.7.10. Para a desmobilização, no último mês de vigência contratual poderá ocorrer a redução do consumo e de equipamentos, tendo em vista a necessidade de desligamento da CONTRATADA, devendo o Coren-PE informar antecipadamente o cronograma contendo os prazos de desmobilização.

4.8. Requisitos de Segurança e Privacidade

4.8.1. A Contratada guardará e fará com que seu pessoal guarde absoluto sigilo sobre os dados, informações e documentos fornecidos pelo Contratante aos quais tiver acesso em decorrência da prestação de serviços objeto do referido Contrato, ficando terminantemente proibida de fazer uso ou revelação destes, sob qualquer justificativa.

4.8.2. A Contratada deve comunicar formal e imediatamente o Coren-PE qualquer ponto de fragilidade percebido que exponha a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações e do serviço;

4.8.3. Todas as informações, resultados, relatórios e quaisquer outros documentos obtidos ou elaborados pela Contratada na execução dos serviços serão de exclusiva propriedade do Contratante, não podendo a Contratada utilizá-los para quaisquer fins, divulgá-los, reproduzi-los ou veiculá-los, a não ser que prévia e expressamente autorizado pelo Contratante.

4.8.4. Todas as configurações devem ser feitas em consonância com as normas, padronizações e políticas de segurança do Coren-PE;

4.8.5. Os equipamentos e dispositivos, nas condições de fabricação, operação, manutenção, configuração, funcionamento, alimentação e instalação, devem obedecer rigorosamente, no que for aplicável, às normas e recomendações em vigor, elaboradas pelos órgãos oficiais competentes ou entidades autônomas reconhecidas na área (ABNT, ANATEL, etc.) e aquelas entidades geradoras de padrões reconhecidas internacionalmente (ISSO, IEEE, EIA/TIA, etc.).

4.8.6. Ademais, deverão ser observadas pela Contratada as normas internas do Coren-PE.

4.9. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.9.1. A Contratada deverá observar os critérios de sustentabilidade ambiental descrito no Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022, na IN/SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010, e no Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012. Sendo assim, é de responsabilidade da Contratada o recolhimento e correta destinação dos resíduos resultantes da prestação do serviço, tais como cartuchos de toner, peças substituídas, embalagens,

resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos.

4.9.2. Todos os equipamentos devem possuir funcionalidades cujo objetivo seja economia de energia elétrica (modo "stand by", por exemplo).

4.9.3. A abertura de chamados técnicos e encaminhamento de demandas, bem como todos os relatórios (com exceção dos relatórios de manutenção "in loco") e artefatos produzidos deverão ser confeccionados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel.

4.9.4. O Coren-PE já dispõe de ambiente físico e lógico para toda estrutura necessária para comportar os serviços desejados em outsourcing de impressão, cópia e digitalização, eliminando a necessidade de adaptações ou reformas que pudessem gerar dejetos durante o processo de instalação dos equipamentos.

4.10. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

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

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

4.11. Requisitos de Experiência Profissional

4.11.1. Sem prejuízo dos requisitos de projeto e implementação que levaram à descrição da Solução objeto deste instrumento, caberá à Contratada fornecer todas as orientações complementares e documentação necessárias para a implementação dos serviços contratados.

4.12. Requisitos de Implantação

4.12.1. Os equipamentos deverão ser entregues e instalados em, no máximo, 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da vigência do contrato, correspondentes às unidades/quantidades e tipos de equipamentos a serem instalados. As instalações dos equipamentos nas unidades deverão ocorrer em dias úteis no horário das 8h00 às 16h00. Dentro desse mesmo prazo, também, deverão estar implementadas as seguintes soluções:

4.12.1.1. Personalizações das configurações dos equipamentos;

4.12.1.2. Instalações de todos os softwares e sistemas que compõem a solução;

4.13. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.13.1. Será exigida garantia mínima prevista na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor);

4.13.2. A garantia de suporte técnico deverá englobar qualquer atividade relacionada ao funcionamento da Solução, como manutenção evolutiva, preventiva e corretiva nos equipamentos e softwares, sem nenhum ônus para o Coren-PE. Toda a manutenção evolutiva, preventiva e corretiva ficará a cargo da CONTRATADA durante todo o período de vigência contratual;

4.13.3. Toda a Solução deve contemplar atualizações e garantia total por todo o período de vigência das licenças, caso haja renovação do licenciamento será também renovada a garantia, conforme quantidades, requisitos e especificações constantes no contrato e Termo de Referência;

4.13.4. Garantia de suporte técnico para todo o parque de equipamentos e dispositivos contratados e a substituição de softwares descontinuados por novos lançamentos nas mesmas condições durante todo o período de vigência contratual;

4.13.5. Garantia de suporte técnico deverá manter os softwares sempre atualizados na última versão disponível pelo fabricante e disponibilizar atualizações e correções de firmwares, correções de erros, bem como realizar as configurações das funcionalidades que compõem a solução contratada durante todo o período de vigência contratual;

4.13.6. A CONTRATADA deverá prestar a manutenção preventiva e corretiva de todos os equipamentos, com cobertura integral de peças de reposição.

4.14. Requisitos de Segurança da Informação

4.14.1. As informações sob custódia do fornecedor deverão ser tratadas como informações sigilosas, não podendo ser usadas por este fornecedor ou fornecidas, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CONTRATANTE.

4.14.2. A Solução contratada deverá possuir recursos que possibilitem a definição de regras e configurações aderentes à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

4.15. Vistoria

4.15.1. Recomendação de Vistoria:

4.15.1.1. Embora não seja uma exigência formal, é recomendável que as licitantes realizem uma vistoria no local destinado à execução dos serviços. Essa visita é importante para que as licitantes conheçam as

condições do local, analisem todos os detalhes e identifiquem eventuais dificuldades para a instalação dos equipamentos. A vistoria auxiliará na elaboração de propostas mais precisas, permitindo que dimensionem adequadamente os serviços a serem executados.

4.15.2. Agendamento da Vistoria:

4.15.2.1. As licitantes poderão realizar a vistoria no local onde os serviços serão executados, desde que o agendamento seja feito com antecedência de até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para a abertura da sessão pública. O objetivo é que as licitantes se familiarizem com as condições e o grau de dificuldade existentes. O agendamento deve ser realizado junto ao Coren-PE, pelo telefone (81) 3788-5600.

4.15.3. Responsabilidade das Licitantes:

4.15.3.1. Não serão aceitas alegações posteriores de desconhecimento das condições ou do grau de dificuldade existente como justificativa para a isenção das obrigações assumidas. Isso inclui eventuais tentativas de aumento de preço em decorrência da execução do objeto deste Termo de Referência.

4.16. Da Subcontratação

4.16.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

4.17. Garantia da Contratação

4.17.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

4.17.2. Em caso opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.17.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

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

4.18. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

4.18.1. Central Telefônica (PABX) Integrada

4.18.1.1. A empresa contratada deverá fornecer uma central telefônica (PABX) que atenda aos ramais digitais compatíveis com o protocolo SIP.

4.18.1.2. A central deverá operar com 30 canais do tronco digital fornecido pela operadora de telefonia atual do COREN-PE, garantindo capacidade de chamadas simultâneas conforme as necessidades da instituição.

4.18.1.3. Além do PABX, a empresa deverá fornecer aparelhos telefônicos compatíveis com o protocolo SIP, devidamente configurados e prontos para operação.

4.18.2. Integração de Sistemas e API Aberta

4.18.2.1. A solução deverá permitir integração por meio de API (Application Programming Interface) com diversos sistemas, linguagens de programação e bancos de dados.

4.18.2.2. Deverá ser compatível com tecnologias como Java, XML e PHP e se conectar com bancos de dados como Oracle, SQL Server e MySQL, garantindo interoperabilidade com as aplicações existentes.

4.18.3. Contact Center Ativo e Receptivo

4.18.3.1. A empresa deverá fornecer serviços técnicos especializados para o planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de uma central de atendimento (Contact Center).

4.18.3.2. O Contact Center deverá suportar canais de atendimento telefone, chat, e-mail e WhatsApp, no mínimo.

4.18.3.3. A solução deve incluir a capacidade de conexão com sistemas e aplicativos hospedados nos servidores internos do COREN-PE e também com sistemas em nuvem, para consulta em tempo real de informações e registros de solicitações recebidas.

4.18.4. Operação e Gestão da Solução

4.18.4.1. A empresa deverá oferecer suporte técnico durante todas as fases do projeto e fornecer serviços de operação e gestão do sistema, assegurando a manutenção contínua do serviço. **4.18.4.2.** A solução deverá permitir fácil monitoramento do desempenho e relatórios de atividades para a gestão eficaz dos canais de atendimento.

5. Papéis e Responsabilidades

5.1. São Obrigações da Contratante:

5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. receber o objeto fornecido pelo Contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita,

conforme inspeções realizadas;

5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do Contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

5.2. São Obrigações do Contratado

5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à Contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução do contrato pela Contratante;

5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9. fazer a transição contratual, com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução do contrato, quando for o caso.

6. Modelo de Execução do Contrato

6.1. Condições de execução

6.1.1. O início da execução do objeto será 5 (cinco) dias da assinatura do contrato.

6.2. Local de prestação dos serviços

6.2.1. O serviço será prestado na Avenida Conde da Boa Vista, nº 800, 9º andar, Empresarial Apolônio Sales, Boa Vista, Recife, Pernambuco. CEP: 50.060-003.

6.3. Especificação de garantia do serviço

6.3.1. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

6.4. Mecanismos formais de comunicação

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

6.4.1.1. Ordens de Serviço;

6.4.1.2. Ata de Reunião;

6.4.1.3. Ofício;

6.4.1.4. Sistema de abertura de chamados;

6.4.1.5. E-mails e Carta;

6.5. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.5.1. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em

quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

7. Modelo de Gestão do Contrato

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

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

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

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

7.5. Preposto

7.5.1. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

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

7.6. Reunião Inicial

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

7.6.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD-ME nº 94, de 2022 e ocorrerá em até 05 () dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.6.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.6.3.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.6.3.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e do termo de Ciência;

7.6.3.3. Esclarecimento relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.6.3.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.6.3.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

7.7. Da Fiscalização

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

7.7.1.1. Fiscalização Técnica

7.7.1.1.1. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da In SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.;

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

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

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

7.7.1.1.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o

fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

7.7.1.1.6. O fiscal técnico 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.

7.7.2. Fiscalização Administrativas

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

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

7.8. Gestor do Contrato

7.8.1. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.8.2. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, 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.

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

7.8.4. 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.

7.8.5. 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.

7.8.6. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.8.7. 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.

8. Critérios de Medição e Pagamento

8.1. Os níveis mínimos de serviço esperados para esta contratação, bem como para os atendimentos aos incidentes/eventos associados estão indicados a seguir:

Grau	Prazo de Resposta
Emergencial	6 horas
Grave	8 horas
Pedido de Informação	24 horas

8.1.1. A classificação da severidade dos incidentes/eventos será determinada pela contratante, respeitando-se a tabela a seguir:

Grau	Descrição
------	-----------

Emergencial	São consideradas como “Emergência” todas as falhas cujas consequências tenham impactos negativos, gerando indisponibilidade sobre o serviço e o tráfego e/ou recursos. São situações que exijam atenção imediata. Situação de indisponibilidade total do serviço, funcionamento intermitente ou parcial, que possa levar à interrupção intermitente, parcial ou total de serviços ou perda de tráfego, por exemplo.
Grave	Problemas que não prejudicam significativamente o funcionamento dos sistemas/serviços do equipamento. São problemas sérios ou perturbações, que afetam uma área específica ou determinada funcionalidade do serviço. Exemplo: Degradação de desempenho e perda de funcionalidades.
Pedido de Informação	Solicitação de informações sobre os serviços prestados, possíveis configurações ou usos, que não gerem interrupções, nem indisponibilidade de determinada área ou uma funcionalidade específica.

8.1.2. Um chamado classificado de acordo com esses graus não pode ser reclassificado à medida que é resolvido em outra. A severidade deve levar em conta o fator que foi usado na sua abertura e seguir esse mesmo critério até a sua completa solução;

8.1.3. Todos os prazos para a resolução dos incidentes/eventos são contados a partir da abertura do respectivo número de identificação do chamado;

8.1.4. A abertura do chamado com fornecimento do seu número de identificação (protocolo de atendimento) deve ocorrer no prazo máximo de 15 (quinze) minutos a partir da tentativa de contato pela contratante com o número fornecido pela contratada;

8.1.5. Os atendimentos aos chamados podem ocorrer remotamente.

8.1.5.1. Atendimentos remotos não resolvidos, dentro do prazo estabelecido, devem ser continuados até que sejam solucionados.

8.1.6. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme o disposto neste item.

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na prestação dos serviços constantes na Ordem de Serviço.
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a 90 (noventa) %.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.
Forma de acompanhamento	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IAP = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$ Onde: IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço; ΣQ_{tap} = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência; ΣQ_{tr} = Somatório do quantitativo total registrado com previsão de encerramento para o período de referência.
Observações	Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal. IAP >= 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
--	---

8.2. Do Recebimento

8.2.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10(dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

8.2.1.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.2.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

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

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

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

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

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

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

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

8.3. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa de pagamento

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

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, 0,2% sobre o valor total do Contrato.
2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 0,10% do valor da contratação.
3	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 1% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
8	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 8 horas úteis.	Multa de 0,2% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 10 dias úteis.
		Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de XXX do valor total do Contrato.

9	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
10	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
11	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133.
12	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133
13	Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento do prazo de OS)	Glosa de 0,2% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,11 a 0,20.
		Glosa de 0,4% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,21 a 0,30.
		Glosa de 0,5% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,31 a 0,50.
		Glosa de 0,6% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,51 a 1,00.
		Multa de 0,7% sobre o valor do Contrato e Glosa de 1% sobre o valor da OS, para valores do indicador IAE maiores que 1,00.
14	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 0,4% do valor total do Contrato.

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

8.3.2.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

8.3.2.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

8.4. Liquidação

8.4.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10(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. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.4.2.1. o prazo de validade;

8.4.2.2. a data da emissão;

8.4.2.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

8.4.2.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.4.2.5. o valor a pagar; e

8.4.2.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.4.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

8.4.4. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado 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, de 2021](#).

8.4.5. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

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

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

8.4.6. 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.

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

8.4.8. 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.

8.4.9. 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 de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022](#).

8.5.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice de Custo Da Tecnologia da Informação – ITCI de correção monetária.

8.6. Forma de Pagamento

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

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

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

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. Cessão de crédito

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

8.7.1.1. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

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

8.7.3. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do

cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme [o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#), nos termos do [Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020](#).

8.7.4. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

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

9. Forma e Critérios de Seleção do Fornecedor e Regime de Execução

9.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de Licitação, na modalidade Pregão, sob a forma Eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo Menor Preço Global.

9.2. Forma de Fornecimento

9.2.1. O fornecimento do objeto será empreitada por preço unitário.

9.3. Exigências de habilitação

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

9.3.1.1. Habilitação jurídica

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

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

9.3.1.1.3. 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>;

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

9.3.1.1.5. 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.

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

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

9.3.1.1.8. 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.

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

9.3.1.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

9.3.1.2.2. 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.

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

9.3.1.2.4. 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;

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

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

9.3.1.2.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipais 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.

9.3.1.2.8. 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.

9.3.1.3. Qualificação Econômico-Financeira

9.3.1.3.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

9.3.1.3.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

9.3.1.3.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando;

9.3.1.3.4. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

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

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

9.3.1.3.7. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

9.3.1.3.8. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação, patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

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

9.3.1.3.10. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

9.3.1.4. Qualificação Técnica

9.3.1.4.1. Comprovação de aptidão para o fornecimento de bens similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

9.3.1.4.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

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

9.3.1.4.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

9.3.1.5. Caso o licitante seja cooperativa, será exigida a seguinte documentação complementar:

9.3.1.5.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da

Lei n. 5.764, de 1971;

9.3.1.5.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

9.3.1.5.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à execução contratual;

9.3.1.5.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

9.3.1.5.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

9.3.1.5.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

a) ata de fundação;

b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e

f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

9.3.1.5.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

10. Estimativa de Preços da Contratação

10.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 153.028,36 (cento e cinquenta e três mil e vinte e oito reais e trinta e seis centavos)** conforme custos unitários apostos na tabela constante no item 1.

11. Dos Recursos Orçamentários

11.1. As despesas resultantes da contratação serão atendidas através da seguinte Dotação Orçamentária:

6.2.2.1.1.01.33.90.093.02.014 – Serviços Relacionados a Tecnologia da Informação.

Gardenia Silva

Chefe da Divisão Fase Preparatória das Contratações
Coren-PE

Daniel Vitorino de Couto

Membro da Divisão Fase Preparatória das Contratações
Coren - PE

De acordo,

Eduardo Lessa de Andrade Cavalcanti

Chefe do Departamento de Tecnologia de Informação
Coren-PE

Aprovo o presente Termo de Referência, de acordo com o art. 14º, inciso II, do Decreto nº 10.024/2019, considerando-se a necessidade da aquisição ou contratação pretendida, visto que estão presentes as razões de conveniência e oportunidade para administração deste Regional.

Apêndice

Estudo Técnico Preliminar
Processo Administrativo nº 1115/2024

Contratação de empresa especializada em serviço de telefonia automatizada, visando atender às demandas do Conselho Regional de Enfermagem de Pernambuco.

Recife, julho de 2025.

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
03/12/2021	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Eduardo Lessa
21/10/2024	2.0	Revisão do documento	Eduardo Lessa

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO

INTRODUÇÃO

O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

Referência: Art. 11 da IN SGD/ME nº 1/2019.

1 – DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DE NEGÓCIO

1. Comunicação centralizada e integrada:

Atualmente, os canais de comunicação utilizados (telefone, WhatsApp e e-mail) não são integrados, o que gera dificuldades de gestão e rastreamento de atendimentos. Isso impacta negativamente a experiência do usuário e a produtividade dos colaboradores.

2. Atendimento automatizado e eficiente:

O aumento da demanda por atendimento exige uma solução capaz de automatizar parte dos processos, como consultas simples e informações de rotina, sem depender totalmente de agentes humanos. A automação via URA e *chatbot* poderá reduzir filas e melhorar a satisfação dos usuários.

3. Facilidade de contato por múltiplos canais:

Os profissionais de enfermagem e o público em geral buscam conveniência no atendimento, preferindo utilizar diferentes canais como WhatsApp, telefone ou chat online. É necessário oferecer uma experiência *omnichannel* que permita ao usuário iniciar o atendimento em um canal e continuá-lo em outro, de forma transparente.

4. Garantia de operação contínua e segura:

Como parte da sua missão institucional, o COREN-PE precisa assegurar atendimento contínuo, especialmente em situações críticas. A solução precisa ser robusta e segura, em conformidade com a LGPD e outras regulamentações de dados.

5. Monitoramento e Relatórios de Desempenho:

A gestão precisa de ferramentas para acompanhar e mensurar o desempenho da equipe de atendimento. Relatórios analíticos são essenciais para tomar decisões estratégicas e garantir a melhoria contínua dos processos.

IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES TECNOLÓGICAS

1. Infraestrutura de Telefonia Digital (VoIP e Tronco SIP)

- Implementação de telefonia digital baseada em VoIP, utilizando o número 81 3788-5600.
- Uso de Tronco SIP para facilitar a comunicação externa e conectar as unidades do COREN-PE via rede, eliminando a necessidade de linhas físicas tradicionais.
- Compatibilidade com recursos de URA (Unidade de Resposta Audível) para automação no atendimento telefônico.

2. Integração Omnichannel

- Plataforma que unifique todos os canais de atendimento (telefone, WhatsApp, redes sociais, *chatbot* e e-mail).
- Capacidade de encaminhar contatos entre canais de forma integrada, permitindo ao usuário alternar entre telefone e WhatsApp, por exemplo, sem perder o histórico da interação.

3. Central Telefônica (PABX em Nuvem)

- Necessidade de um PABX virtual ou em nuvem, facilitando a interconexão dos setores internos com as chamadas externas.
- Suporte a ramais digitais com fácil gestão e possibilidade de escalabilidade, caso haja aumento nas demandas de atendimento.

4. Automação e Atendimento Inteligente

- URA personalizada para automatizar o direcionamento de chamadas, garantindo que o usuário seja atendido pelo setor adequado.
- *Chatbot* com Inteligência Artificial capaz de realizar atendimentos simples de forma autônoma e transferir a interação para um humano, caso necessário.

5. Segurança e Conformidade

- Implementação de mecanismos de segurança que garantam a confidencialidade e integridade das comunicações, atendendo à LGPD.
- Controle de acesso aos sistemas e registro de auditoria para rastrear as interações e prevenir vazamentos de dados.

6. Infraestrutura de Rede e Internet

- Rede com capacidade e estabilidade adequadas para suportar chamadas VoIP e outras comunicações simultâneas.
- Link de internet redundante, para garantir a disponibilidade do serviço mesmo em caso de falhas.

7. Ferramentas de Monitoramento e Relatórios

- Sistema de monitoramento que permita acompanhar o tempo de atendimento, volume de chamadas e indicadores de desempenho em tempo real.
- Geração de relatórios analíticos para gestão da qualidade e planejamento estratégico do atendimento.

8. Compatibilidade com Equipamentos Existentes

- A solução deve ser compatível com dispositivos e sistemas já utilizados pelo COREN-PE, evitando a necessidade de grandes investimentos adicionais.

DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC

1. Central Telefônica (PABX) Integrada

- A empresa contratada deverá fornecer uma central telefônica (PABX) que atenda aos ramais digitais compatíveis com o protocolo SIP.
- A central deverá operar com 30 canais do tronco digital fornecido pela operadora de telefonia atual do COREN-PE, garantindo capacidade de chamadas simultâneas conforme as necessidades da instituição.
- Além do PABX, a empresa deverá fornecer aparelhos telefônicos compatíveis com o protocolo SIP, devidamente configurados e prontos para operação.

2. Integração de Sistemas e API Aberta

- A solução deverá permitir integração por meio de API (Application Programming Interface) com diversos sistemas, linguagens de programação e bancos de dados.
- Deverá ser compatível com tecnologias como Java, XML e PHP e se conectar com bancos de dados como Oracle, SQL Server e MySQL, garantindo interoperabilidade com as aplicações existentes.

3. Contact Center Ativo e Receptivo

- A empresa deverá fornecer serviços técnicos especializados para o planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de uma central de atendimento (Contact Center).
- O Contact Center deverá suportar canais de atendimento telefone, chat, e-mail e WhatsApp, no mínimo.
- A solução deve incluir a capacidade de conexão com sistemas e aplicativos hospedados nos servidores internos do COREN-PE e também com sistemas em nuvem, para consulta em tempo real de informações e registros de solicitações recebidas.

4. Operação e Gestão da Solução

- A empresa deverá oferecer suporte técnico durante todas as fases do projeto e fornecer serviços de operação e gestão do sistema, assegurando a manutenção contínua do serviço.
- A solução deverá permitir fácil monitoramento do desempenho e relatórios de atividades para a gestão eficaz dos canais de atendimento.

2 – ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO	UNID. MEDIDA	QUANT.
1	Serviço de telefonia automatizada PABX 30 ramais e aparelhos telefônicos com serviço de autoatendimento.	Serviço	1
2	Sistema de gestão de atendimento com integração a canais de comunicação (atendimento omnichannel) em forma de serviço e com autoatendimento.	Serviço	1
3	Serviço de homologação e personalização de linha do whatsapp e templates para envio de 5000 contatos ativos mensais.	Serviço	5.000
4	Serviço de homologação e personalização de linha do whatsapp e templates para envio de 5000 contatos receptivos mensais.	Serviço	5.000
5	Templates excedentes da franquia para envio de 2500 contatos ativos mensais, sob demanda.	Unidade / Sob demanda	2.500
6	Templates excedentes da franquia para envio de 2500 contatos receptivos mensais, sob demanda.	Unidade / Sob demanda	2.500
7	Serviço de SMS, para envio de, no máximo, 500 contatos ativos mensais e receptivos ilimitados.	Serviço	1
8	Serviço de implantação e treinamento da solução.	Serviço	1

9	Serviço de integração da solução com os sistemas do COREN-PE.	Serviço	1
---	---	---------	---

3 – ANÁLISE DE SOLUÇÕES

O Guia de boas práticas em contratação de soluções de Tecnologia da Informação [1] do Tribunal de Contas da União descreve que os órgãos da Administração Pública Federal adotam a prática da execução indireta de muitos dos serviços que dão suporte às suas áreas-fim, conhecida comumente como “terceirização de serviços”. O Decreto-Lei 200/1967 traz, no art. 10, § 7º 1, a diretriz para que a APF se desobrigue da realização de tarefas executivas (execução de tarefas operacionais), recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, desde que a iniciativa privada esteja suficientemente desenvolvida na área, bem como não haja comprometimento da segurança nacional (§ 8º do mesmo artigo 2).

De acordo com o Decreto-Lei 200/1967, art. 10, § 7º, as razões para se partir para execução indireta são:

- a) possibilitar que a APF execute melhor as tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle, tarefas que hoje podem ser traduzidas como gestão e governança;
- b) impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, para que o Estado não alcance dimensão indevida em função da incorporação de tarefas de caráter operacional.

O Decreto 9.507/2018 regulamentou a diretriz de execução indireta contida no § 7º do art. 10 do Decreto-Lei 200/1967 e incluiu as atividades de informática no rol de serviços **que devem ser preferencialmente objeto de execução indireta** (Decreto 2.271/1997, art. 1º, § 1º 3). Posteriormente, a IN - SLTI 4/2008 **regulamentou a execução indireta de serviços de TI**, à luz da legislação corrente (e.g. Leis 14.133/2021 e 10.520/2002) e da jurisprudência sobre o assunto, que depois foi atualizada pela IN - SLTI 4/2010. As normas citadas, bem como muitas outras, regulamentam o uso de montante considerável aplicado em TI pela Administração Pública Federal.

Nesta toada, a Portaria MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016, em seu anexo, descreve as BOAS PRÁTICAS, ORIENTAÇÕES E VEDAÇÕES PARA CONTRATAÇÃO DE ATIVOS DE TIC. Preferencialmente, os ativos de TI devem ser adquiridos com garantia de funcionamento provida pelo fornecedor durante sua vida útil, todavia o texto prevê no item 1.2, a possibilidade de contratação de serviço de manutenção para os ativos de TI que não estão mais com garantia vigente, haja vista a motivação da necessária. Todavia, a orientação dos manuais e o direcionamento Legal é o de que os serviços sejam preferencialmente objeto de execução indireta.

As soluções vislumbradas para a contratação são:

- Compra de softwares e dos equipamentos
- Contratação SaaS e aluguel de equipamentos.

3.1 – IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES

Id	Descrição da solução (ou cenário)
----	-----------------------------------

1	Compra de softwares e dos equipamentos
2	Contratação SaaS e aluguel de equipamentos.

3.2 – ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se aplica
CONFIANÇA E SEGURANÇA: Os equipamentos envolvidos na segurança cibernética estarão sempre com as versões mais atuais de proteção, com rígido controle de depreciação das máquinas, e com política de segurança consistente, capaz de abranger qualquer tipo de dispositivo conectado na empresa, seja em qual local físico estiver?	Solução 1		X	
	Solução 2	X		
SIMPLICIDADE: É necessário um conhecimento específico ou a contratação de especialista para a atualização de configurações, manutenção e funcionamento do serviço com eficiência.	Solução 1		X	
	Solução 2	X		
EXPERTISE: Expertise no assunto. Isso significa ser equipada profissionais experientes no mercado de segurança, que têm como missão manter-se sempre atualizados na área.	Solução 1		X	
	Solução 2	X		
ESCALABILIDADE: A contratação possui possibilidade de aumento de capacidade, para o caso do aumento de funcionários?	Solução 1		X	
	Solução 2	X		
CUSTO BENEFÍCIO: é necessário a aquisição constante de software, a atualização de equipamentos depreciadas e a contratação de mão de obra qualificada para a manutenção do serviço?	Solução 1		X	
	Solução 2	X		
LEGALIDADE: O modo de contratação está em maior conformidade com as orientações Legais do ministério do planejamento e com o manual de boas práticas, orientações e vedações para contratação de ativos de T.I.. do tribunal de contas da união?	Solução 1		X	
	Solução 2	X		

4 – REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

A solução 1 se torna inviável por não estar totalmente em conformidade com as orientações Legais dos órgãos da Administração Pública. Ainda, para adquirir uma contratação nestes termos, será necessário o investimento em equipe especialista para a instalação e configuração da solução, na manutenção dos ativos para controle da depreciação e ainda correrá o risco da necessidade de substituição dos ativos diante do baixo poder de escalabilidade da solução.

5 – ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

5.1 – CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE

Detalhamento dos Custos Mensais:

ITEM	DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO	VALOR Total (R\$)
1	Serviço de telefonia automatizada PABX 30 ramais e aparelhos telefônicos com serviço de autoatendimento.	R\$ 3.000,00
2	Sistema de gestão de atendimento com integração a canais de comunicação (atendimento omnichannel) em forma de serviço e com autoatendimento.	R\$ 3.000,00
3	Serviço de homologação e personalização de linha do WhatsApp e templates para envio de 5.000 contatos ativos mensais.	R\$ 2.616,27
4	Serviço de homologação e personalização de linha do WhatsApp e templates para envio de 5.000 contatos receptivos mensais.	R\$ 2.616,27
5	Templates excedentes da franquia para envio de 2.500 contatos ativos mensais, sob demanda.	R\$ 1.300,00
6	Templates excedentes da franquia para envio de 2.500 contatos receptivos mensais, sob demanda.	R\$ 1.300,00
7	Serviço de SMS, para envio de, no máximo, 500 contatos ativos mensais e receptivos ilimitados.	R\$ 200,00
Total Mensal	-	R\$ 13.232,54

Custos Adicionais (não mensais):

ITEM	DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO	VALOR Total (R\$)
8	Serviço de implantação e treinamento da solução.	15.000,00
9	Serviço de integração da solução com os sistemas do COREN-PE.	35.000,00
Total Adicional	-	50.000,00

Análise Comparativa

Custo Mensal: A solução 2 apresenta um custo mensal total de R\$ 13.232,54, que deve ser considerado em comparação com outros orçamentos de telefonia e soluções de atendimento.

Custo Inicial: O investimento inicial para implantação e integração é de R\$ 50.000,00, que inclui treinamento e customização.

Custo Total de Propriedade (CTP)

Para obter uma visão mais completa do Custo Total de Propriedade ao longo de um período específico (por exemplo, 12 meses), você pode calcular:

$$\text{CTP (12 meses)} = \text{Custo Mensal} \times 12 + \text{Custo Inicial}$$

$$\text{CTP (12 meses)} = (13.232,54 \times 12) + 50.000,00$$

$$\text{CTP (12 meses)} = 158.790,48 + 50.000,00 = 208.790,48$$

Conclusão

A Solução 2 oferece uma abordagem completa para o atendimento e comunicação do COREN-PE, com uma estrutura de custos que pode ser justificada frente aos benefícios de automação e integração de canais.

6 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

Descrição da Solução

O objetivo da solução é aprimorar a comunicação e o atendimento ao cliente, integrando múltiplos canais em uma plataforma única e eficiente. A empresa busca uma solução de Call Center e Plataforma Omnichannel, toda fornecida na modalidade SaaS (Software como Serviço), que integre os canais de telefone (com URA), redes sociais, chatbot no site e WhatsApp em uma plataforma centralizada e hospedada em nuvem, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana (24/7). A solução deve garantir segurança, conformidade com as normas brasileiras e as diretrizes do WhatsApp, além de integrar-se com os sistemas já utilizados pela Contratante (COREN-PE). O número de WhatsApp e do tronco digital da empresa será 81 3788-5600.

Infraestrutura e Responsabilidades da Contratada

1. Fornecimento de Infraestrutura: A contratada deverá fornecer na modalidade SaaS (Software como Serviço), toda a infraestrutura e as tecnologias necessárias para a prestação dos serviços, incluindo servidores, banco de dados, backup e demais equipamentos necessários para a sustentação da solução, sob sua responsabilidade.
2. Sigilo e Proteção de Dados: A contratada deve obedecer às condições de sigilo e de proteção legal de dados vigentes, restituindo essas informações sempre que solicitado pela Contratante.
3. Backups de Dados: Todos os backups de banco de dados contendo registros de atendimentos e configurações da solução devem ser realizados, no mínimo, diariamente, em nuvem, e sob responsabilidade da Contratada, garantindo segurança e integridade.
4. Funcionamento Contínuo: A solução deve estar em funcionamento 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem interrupções.
5. Sistema de Gestão: O sistema de gestão de atendimento deve ser em português (Brasil) e oferecer uma visão única dos atendimentos, utilizando a língua portuguesa para todas as comunicações com os usuários.
6. O tronco digital será fornecido pela empresa contratante, já instalado na sede do COREN-PE com o número 81 99786-6961.

Canais de Comunicação

1. Canais Disponíveis: A solução deve incluir o fornecimento de canais digitais de comunicação por WhatsApp Business Enterprise API e possuir integração de canais de comunicação (atendimento omnichannel), incluindo ligação telefônica, chatbots, mensagens de voz, redes sociais (WhatsApp, Facebook, Instagram e webchat), SMS e e-mails.
2. WebChat: O WebChat deve ser disponibilizado no site do Coren-PE (www.coren-pe.gov.br).
3. WhatsApp: A solução deve ter um único número para centralizar os canais de atendimento via WhatsApp, sendo responsabilidade da contratada a homologação da linha telefônica junto à plataforma oficial do WhatsApp. O cadastramento deve resultar em uma conta comercial verificada (selo de número verificado).

4. Personalização e Templates: A contratada deve personalizar a linha de telefone do Coren-PE (tronco digital) para ser utilizada no WhatsApp e fornecer um pacote de templates para envio de até 4.000 contatos ativos e 4.000 contatos receptivos por mês, já inclusos no valor mensal do serviço prestado.

Funcionalidades do Sistema

1. Multiusuário: O sistema deve ser multiusuário, permitindo gerenciar, no mínimo, 10 atendentes simultâneos, sem perda de performance.
2. Envio de Arquivos: O sistema deve permitir o envio de arquivos, imagens e vídeos, conforme o canal de atendimento permitir.
3. Histórico de Atendimentos: O sistema deve armazenar o histórico de conversas e atendimentos realizados.
4. Autoatendimento: A solução deve oferecer autoatendimento otimizado com URA e chatbots, permitindo a criação de menus de atendimento com, no mínimo, 5 níveis e 10 opções em cada menu.
5. Mensagens e Pesquisas: O sistema deve inserir automaticamente uma mensagem personalizada ao finalizar o atendimento, assim como uma pesquisa de satisfação, que deve ser personalizável pela contratante.
6. Atendimento Automático: Os atendimentos devem ser realizados em todos os canais de forma automática, sem a necessidade de interação humana.

Integração com Sistemas Existentes

1. Banco de Dados: A solução deve ser capaz de integrar-se ao banco de dados do sistema interno de agendamento de atendimentos e do sistema das atividades finalísticas do Conselho.
2. Integração via API: A integração com os sistemas existentes deve ser realizada pela Contratada através de API (Application Programming Interface) com suporte a várias linguagens (Java, XML, PHP, etc.) e bancos de dados (Oracle, SQL Server, MySQL, etc.).

Central Telefônica e Equipamentos

1. Central PABX: A Contratada deve fornecer uma central telefônica (PABX) que atenda, no mínimo, 30 ramais digitais (SIP), com 30 canais do tronco digital da operadora de telefonia atual da Contratante. A central deve ter as seguintes facilidades:
 - Correio de voz
 - Gravações de chamadas
 - Filas de atendimento
 - Controle de chamadas
 - Tecnologia IP
 - Ramais externos
 - Conferência ilimitada
 - Chat entre softphones
 - Siga-me interno e externo
 - Redirecionamento de chamadas externas
 - Interfone VoIP
2. Aparelhos em Comodato: A Contratada deve fornecer 30 aparelhos telefônicos em formato comodato, todos com tecnologia SIP, prestando serviço de manutenção e atualização quando necessário.
3. Treinamento: A contratada deverá realizar treinamento da sua plataforma nos níveis operacional e tático, visando capacitar os funcionários da contratante.

Suporte e Relatórios

1. Suporte Técnico: Suporte em horário comercial (segunda a sexta, das 8:00 às 17:00) para problemas de funcionamento, com a formalização de um SLA com a contratante.
2. Banco de Horas de Consultoria: A contratada deve fornecer um banco de horas de consultoria para atender a necessidades específicas da Contratante.
3. Serviço de Operação Assistida: A contratada deve disponibilizar um serviço de operação assistida para garantir o funcionamento adequado da solução.
4. Serviço Continuado de Sustentação: O serviço continuado de sustentação, garantia e suporte deve ser incluído, assegurando que a solução esteja sempre atualizada e em pleno funcionamento.
5. Relatórios de Operação: A solução deve fornecer relatórios básicos da operação, incluindo:
 - Chamadas atendidas.
 - Chamadas abandonadas.
 - Desconexões por “time-out” (com a indicação do respectivo ponto).
 - Chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono).
 - Comunicação de inoperabilidade do sistema do usuário.
 - Relatório de navegação.
 - Estatísticas de utilização por hora, dia e mês, por canal (URA, rede social, WhatsApp, etc.).
 - Ligações atendidas com sucesso.
 - Relatórios de transferência de chamadas e sucesso de transferência.
 - Satisfação do atendimento.

Benefícios da Solução

A implementação desta solução trará diversos benefícios para o COREN-PE, incluindo aumento da satisfação do cliente, redução do tempo de espera e otimização dos processos internos. A escalabilidade da solução permitirá que ela cresça conforme a demanda do COREN-PE, e a flexibilidade garantirá adaptações a novos canais de comunicação ou necessidades futuras.

Teste e Validação

A contratada deve propor um plano de teste e validação da solução antes do lançamento, assegurando que todas as funcionalidades atendam às expectativas da contratante. Além disso, a solução deve incluir um mecanismo para coletar feedback dos usuários, permitindo melhorias contínuas.

Compliance e Segurança

A contratada deve seguir rigorosas práticas de conformidade e segurança para garantir a proteção dos dados e a conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

7 – ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

1. Custos Mensais

Serviço de telefonia automatizada PABX (30 ramais e aparelhos): R\$ 3.000,00

Sistema de gestão de atendimento com integração a canais de comunicação (atendimento omnichannel): R\$ 3.000,00

Serviço de homologação e personalização de linha do WhatsApp (5.000 contatos ativos mensais): R\$ 2.616,27

Serviço de homologação e personalização de linha do WhatsApp (5.000 contatos receptivos mensais): R\$ 2.616,27

Templates excedentes da franquia para envio de 2.500 contatos ativos mensais, sob demanda: R\$ 1.300,00

Templates excedentes da franquia para envio de 2.500 contatos receptivos mensais, sob demanda: R\$

1.300,00

Serviço de SMS para envio de, no máximo, 500 contatos ativos mensais e receptivos ilimitados: R\$ 200,00

Total Mensal:

$3.000,00 + 3.000,00 + 2.616,27 + 2.616,27 + 1.300,00 + 1.300,00 + 200,00 = 13.232,54$

2. Custos Adicionais (Não Mensais)

Serviço de implantação e treinamento da solução: R\$ 15.000,00

Serviço de integração da solução com os sistemas do COREN-PE: R\$ 35.000,00

Total Adicional:

$15.000,00 + 35.000,00 = 50.000,00$

3. Estimativa de Custo Total da Contratação

Para uma estimativa do custo total considerando um período de 12 meses:

$$\text{Custo Total} = (\text{Custo Mensal} \times 12) + \text{Custo Adicional}$$

$$\text{Custo Total} = (13.232,54 \times 12) + 50.000,00$$

$$\text{Custo Total} = 158.790,48 + 50.000,00 = 208.790,48$$

Conclusão

A **estimativa de custo total da contratação da Solução 2** para um período de 12 meses é de **R\$ 208.790,48**. Esse valor inclui todos os custos mensais de operação, além dos custos iniciais de implantação e integração.

8 – DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Após uma análise minuciosa das soluções disponíveis e das necessidades operacionais do Conselho, a contratação dos serviços descritos na Solução 2 é viável e justificada, fundamentando-se nos seguintes aspectos:

· Alinhamento com as Necessidades Estratégicas:

A solução proposta está em plena consonância com os objetivos estratégicos do COREN-PE, que visam aprimorar a comunicação interna e externa, bem como elevar a qualidade do atendimento ao público. A implementação de uma central telefônica automatizada (PABX) com 30 ramais e serviços de autoatendimento permitirá uma gestão mais eficiente das demandas, reduzindo o tempo de espera e melhorando a satisfação do usuário.

· Análise de Custos e Benefícios:

A estimativa total de investimento para a implementação da Solução 2, no valor de R\$ 208.790,48 para um período de 12 meses, foi cuidadosamente avaliada em relação ao custo-benefício proporcionado. O retorno esperado em eficiência operacional e qualidade de atendimento justifica plenamente o investimento, considerando que os serviços de telefonia e atendimento geram valor significativo ao COREN-PE, refletindo diretamente na imagem institucional e na satisfação dos usuários.

· Conformidade Legal e Normativa:

A contratação segue rigorosamente as diretrizes estabelecidas pela legislação vigente, em especial o Decreto-Lei 200/1967 e o Decreto 2.271/1997, que orientam a execução indireta de serviços de Tecnologia da Informação. Essas normas garantem a legalidade e a transparência do processo de contratação, assegurando que as práticas adotadas estejam em conformidade com os princípios da administração pública, como a eficiência e a economicidade.

· Segurança e Sustentabilidade da Solução:

A empresa selecionada possui histórico comprovado na prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), com credenciais que atestam sua capacidade técnica e experiência no mercado. Além disso, a solução proposta inclui garantias de suporte técnico e manutenção, assegurando a continuidade e a segurança das operações, essenciais para o funcionamento eficiente do COREN-PE.

· **Integração e Inovação Tecnológica:**

A proposta contempla a integração com sistemas existentes no COREN-PE, viabilizando uma abordagem de atendimento omnichannel que incorpora telefonia, chat, e-mail e WhatsApp. Essa inovação não apenas melhora a experiência do usuário, mas também otimiza processos internos, promovendo maior agilidade e efetividade no gerenciamento de informações.

· **Sustentabilidade Financeira:**

A análise orçamentária demonstra que a contratação da Solução 2 está dentro das previsões financeiras do COREN-PE e não comprometerá a execução de outras atividades essenciais. O modelo de serviço contratado garante previsibilidade de custos, facilitando o planejamento e a gestão orçamentária.

Diante do exposto, afirmo que a contratação da Solução 2 é viável e recomendada, tendo em vista seu alinhamento com as necessidades estratégicas do COREN-PE, a conformidade legal, a segurança da solução, a inovação tecnológica e a sustentabilidade financeira.

9 – ASSINATURAS

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 1823/2024, de 17 de outubro de 2024.

Conforme o § 2º do Art. 11 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Estudo Técnico Preliminar deverá ser aprovado e assinado pelos Integrantes Técnicos e Requisitantes e pela autoridade máxima da área de TIC:

10 – APROVAÇÃO E DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

Aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019.

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC

Recife, 23 de julho de 2025.

[1] <https://portal.tcu.gov.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=8>

TERMO DE REFERÊNCIA
Coren PE
Processo Administrativo nº 1115/2024

1. Condições Gerais da Contratação

1.1. Contratação de empresa especializada em serviço de telefonia automatizada, visando atender às demandas do Conselho Regional de Enfermagem de Pernambuco, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Grupo 1						
Item	Especificação	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade Estimada	Valor Unitário / Mensal	Valor Total
1	Serviço de telefonia automatizada PABX 30 ramais e aparelhos telefônicos com serviço de autoatendimento.	27472	Serviço	12	R\$ 2.783,58	R\$ 33.402,96
2	Sistema de gestão de atendimento com integração a canais de comunicação (atendimento omnichannel) em forma de serviço e com autoatendimento.		Serviço	12	R\$ 3.418,69	R\$ 41.024,28
3	Serviço de homologação e personalização de linha do whatsapp e templates para envio de 5000 contatos ativos mensais.		Serviço	60.000	R\$ 0,12	R\$ 7.200,00
4	Serviço de homologação e personalização de linha do whatsapp e templates para envio de 5000 contatos receptivos mensais.		Serviço	60.000	R\$ 0,25	R\$ 15.000,00
5	Templates excedentes da franquia para envio de 2500 contatos ativos mensais, sob demanda.		Unidade / Sob demanda	30.000	R\$ 0,12	R\$ 3.600,00
6	Templates excedentes da franquia para envio de 2500 contatos receptivos mensais, sob demanda.		Unidade / Sob demanda	30.000	R\$ 0,25	R\$ 7.500,00
7	Serviço de SMS, para envio de, no máximo, 500 contatos ativos mensais e receptivos ilimitados.		Serviço	12	R\$ 3.143,04	R\$ 37.716,48
8	Serviço de implantação e treinamento da solução.		Serviço	1	R\$ 5.320,13	R\$ 5.320,13
9	Serviço de integração da solução com os sistemas do Coren-PE.		Serviço	1	R\$ 2.264,95	R\$ 2.264,95

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

1.3. Os serviços objetos desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que o padrão de desempenho e qualidade pode ser definido neste instrumento, por meio de especificações usuais no mercado.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 12(doze) meses, contados da assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

2. Descrição da Solução de TIC

2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos

3. Fundamentação e Descrição da Necessidade da Contratação

3.1. Justificativa da Contratação

3.1.1. A contratação de uma solução de comunicação e atendimento omnichannel é essencial para o fortalecimento da interação entre o Coren-PE e os profissionais. Diante das crescentes demandas por um atendimento ágil, eficiente e diversificado, é imperativo que adotemos uma plataforma que centralize e integre todos os canais de comunicação, incluindo telefone, WhatsApp, redes sociais e chatbots.

3.1.2. O uso de uma solução omnichannel permite a unificação do atendimento, proporcionando uma experiência mais fluida e satisfatória para os usuários. Com a automação inicial por meio de URA e chatbots, garantimos um atendimento 24/7, que não só otimiza os recursos humanos, mas também diminui o tempo de espera e aumenta a resolução imediata de problemas. Esta capacidade de autoatendimento, aliada à possibilidade de direcionar as interações para os departamentos responsáveis quando necessário, assegura que os usuários tenham suas questões tratadas com a agilidade e a eficiência que esperam.

3.1.3. Além disso, a oferta de uma central telefônica IP com integração de múltiplos canais e funcionalidades avançadas — como gravação de chamadas, filas de atendimento, correio de voz, e conferência ilimitada — complementa a estratégia de atendimento ao possibilitar uma gestão robusta e detalhada das interações. Essa centralização das informações permite um melhor acompanhamento das métricas de desempenho, facilitando a análise e a tomada de decisões.

3.1.4. A escolha de uma solução fornecida na modalidade SaaS (Software como Serviço) também se destaca, uma vez que promove redução de custos com infraestrutura, manutenção e suporte, além de garantir escalabilidade e flexibilidade conforme as necessidades do COREN-PE crescem. A empresa contratada será responsável pela instalação, manutenção e operação da plataforma, garantindo que nossa equipe possa focar em suas atividades principais, enquanto recebe suporte técnico e treinamento contínuo.

3.1.5. Portanto, a adoção desta solução não só atende às exigências atuais de comunicação e atendimento, mas também posiciona o Coren-PE como uma entidade moderna e comprometida com a excelência no serviço ao cidadão. Essa transformação é vital para manter a relevância e a eficácia das nossas operações, assegurando que estejamos sempre disponíveis e preparados para atender às necessidades dos nossos usuários de maneira eficaz.

3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

3.2.1. O alinhamento aos planos estratégicos baseia-se no objetivo estratégico N07: Aprimorar a Comunicação Institucional.

3.2.2. Referente a meta do planejamento estratégico, baseia-se na meta N36: Aprimorar a comunicação entre Conselho Regional e os profissionais de Enfermagem.

3.3. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

3.3.1. A implementação da solução de comunicação e atendimento omnichannel no Coren-PE representa um avanço significativo em nossa busca por modernização e eficiência. Esperamos, com essa contratação, um aumento na satisfação do usuário, graças à centralização de canais como telefone, WhatsApp, chatbots e redes sociais, que permitirá um atendimento integrado 24/7. A automação de processos, como URA e chatbots, resultará em tempos de resposta mais rápidos e uma resolução mais eficaz de problemas. Além disso, a nova central telefônica IP trará funcionalidades como gravação de chamadas e controle de atendimentos, proporcionando uma gestão mais eficiente das interações e facilitando a identificação de áreas para melhorias. A integração com sistemas internos aumentará a sinergia entre os serviços oferecidos e as necessidades dos usuários, promovendo um fluxo de informações mais ágil.

3.3.2. Com a solução, esperamos também uma otimização dos recursos humanos, permitindo que a equipe se concentre em questões mais complexas, resultando em uma melhor alocação do tempo e das competências. A segurança e proteção dos dados dos usuários estarão garantidas, com a realização de backups diários e a conformidade com as normas brasileiras. Além disso, a flexibilidade da solução na modalidade SaaS permitirá ajustes rápidos e eficazes às demandas crescentes do Coren-PE, promovendo um ambiente de trabalho mais produtivo e organizado. Assim, a contratação desta solução é fundamental para garantir um atendimento de alta qualidade e fortalecer nossa atuação como entidade reguladora.

4. Requisitos da Contratação

4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. Comunicação centralizada e integrada: Atualmente, os canais de comunicação utilizados (telefone, WhatsApp e e-mail) não são integrados, o que gera dificuldades de gestão e rastreamento de atendimentos.

Isso impacta negativamente a experiência do usuário e a produtividade dos colaboradores.

4.1.2. Atendimento automatizado e eficiente: O aumento da demanda por atendimento exige uma solução capaz de automatizar parte dos processos, como consultas simples e informações de rotina, sem depender totalmente de agentes humanos. A automação via URA e chatbot poderá reduzir filas e melhorar a satisfação dos usuários.

4.1.3. Facilidade de contato por múltiplos canais: Os profissionais de enfermagem e o público em geral buscam conveniência no atendimento, preferindo utilizar diferentes canais como WhatsApp, telefone ou chat online. É necessário oferecer uma experiência omnichannel que permita ao usuário iniciar o atendimento em um canal e continuá-lo em outro, de forma transparente.

4.1.4. Garantia de operação contínua e segura: Como parte da sua missão institucional, o COREN-PE precisa assegurar atendimento contínuo, especialmente em situações críticas. A solução precisa ser robusta e segura, em conformidade com a LGPD e outras regulamentações de dados.

4.1.5. Monitoramento e Relatórios de Desempenho: A gestão precisa de ferramentas para acompanhar e mensurar o desempenho da equipe de atendimento. Relatórios analíticos são essenciais para tomar decisões estratégicas e garantir a melhoria contínua dos processos.

4.2. Requisitos Tecnológicos

4.2.1. Infraestrutura de Telefonia Digital (VoIP e Tronco SIP)

4.2.1.1. Implementação de telefonia digital baseada em VoIP, utilizando o número 81 3788-5600.

4.2.1.2. Uso de Tronco SIP para facilitar a comunicação externa e conectar as unidades do COREN-PE via rede, eliminando a necessidade de linhas físicas tradicionais.

4.2.1.3. Compatibilidade com recursos de URA (Unidade de Resposta Audível) para automação no atendimento telefônico.

4.2.2. Integração Omnichannel

4.2.2.1. Plataforma que unifique todos os canais de atendimento (telefone, WhatsApp, redes sociais, chatbot e e-mail).

4.2.2.2. Capacidade de encaminhar contatos entre canais de forma integrada, permitindo ao usuário alternar entre telefone e WhatsApp, por exemplo, sem perder o histórico da interação.

4.2.3. Central Telefônica (PABX em Nuvem)

4.2.3.1. Necessidade de um PABX virtual ou em nuvem, facilitando a interconexão dos setores internos com as chamadas externas.

4.2.3.2. Suporte a ramais digitais com fácil gestão e possibilidade de escalabilidade, caso haja aumento nas demandas de atendimento.

4.2.4. Automação e Atendimento Inteligente

4.2.4.1. URA personalizada para automatizar o direcionamento de chamadas, garantindo que o usuário seja atendido pelo setor adequado.

4.2.4.2. Chatbot com Inteligência Artificial capaz de realizar atendimentos simples de forma autônoma e transferir a interação para um humano, caso necessário.

4.2.5. Segurança e Conformidade

4.2.5.1. Implementação de mecanismos de segurança que garantam a confidencialidade e integridade das comunicações, atendendo à LGPD.

4.2.5.2. Controle de acesso aos sistemas e registro de auditoria para rastrear as interações e prevenir vazamentos de dados.

4.2.6. Infraestrutura de Rede e Internet

4.2.6.1. Rede com capacidade e estabilidade adequadas para suportar chamadas VoIP e outras comunicações simultâneas.

4.2.6.2. Link de internet redundante, para garantir a disponibilidade do serviço mesmo em caso de falhas.

4.2.7. Ferramentas de Monitoramento e Relatórios

4.2.7.1. Sistema de monitoramento que permita acompanhar o tempo de atendimento, volume de chamadas e indicadores de desempenho em tempo real.

4.2.7.2. Geração de relatórios analíticos para gestão da qualidade e planejamento estratégico do atendimento.

4.2.8. Compatibilidade com Equipamentos Existentes

4.2.8.1. A solução deve ser compatível com dispositivos e sistemas já utilizados pelo COREN-PE, evitando a necessidade de grandes investimentos adicionais.

4.3. Requisitos de Capacitação

4.3.1. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação.

4.4. Requisitos Legais

4.4.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à [Constituição Federal](#), à [Lei nº 14.133/2021](#), à [Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022](#), [Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021](#), [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#) (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

4.5. Requisitos dos Serviços de Instalação

4.5.1. Horário de Realização:

4.5.1.1. Todas as atividades de instalação devem ser realizadas das 08 as 16, de segunda a sexta.

4.5.2. Abrangência da Implantação:

4.5.2.1. A implantação deverá incluir a configuração de todas as funcionalidades suportadas pelo equipamento e software.

4.5.3. Documentação do Processo:

4.5.3.1. Todo o processo de instalação e configuração realizado deverá ser documentado pela CONTRATADA sob a forma de um relatório detalhado.

4.5.4. Ajustes de Hardware e Software:

4.5.4.1. A configuração compreenderá a realização de ajustes de hardware e software necessários para garantir o funcionamento dos dispositivos, visando a melhor performance possível.

4.5.5. Atualizações de Software:

4.5.5.1. A CONTRATADA deverá realizar todas as atualizações de firmware e de quaisquer outros componentes de software da solução, garantindo que sejam utilizadas as versões mais atualizadas disponíveis ou a última versão compatível com as demais soluções deste lote, que seja considerada estável.

4.5.6. Acabamento Estético:

4.5.6.1. Deverá ser providenciado todo o acabamento necessário, evitando que fios e cabos fiquem expostos, preservando assim a qualidade estética do ambiente.

4.6. Dos Requisitos do Serviço de Suporte

4.6.1. Informações Iniciais:

4.6.1.1. A Contratada deverá encaminhar ao Contratante, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, um documento contendo todos os procedimentos e números de contato necessários para a abertura de chamados de suporte técnico.

4.7. Requisitos Temporais

4.7.1. O serviço deverá ser iniciado em até 30 (trinta) dias corridos, a partir do início da vigência contratual, devendo contemplar a entrega dos equipamentos e dispositivos, instalações e configurações dos softwares e sistemas que compõem a Solução. Dentro deste prazo, também, deverão estar implementadas as seguintes soluções:

- a) Personalização das configurações dos equipamentos;
- b) Identificação dos equipamentos;
- c) Testes da contabilização;

4.7.2. As instalações de todos os equipamentos e softwares necessários para o funcionamento da Solução contratada deverão ser graduais e previamente acordadas e aprovadas pelo Coren-PE a fim de não trazer grandes impactos no funcionamento das atividades das áreas;

4.7.3. O horário para realização de entrega, instalação, configuração e treinamento, deverá ser das 08h00 às 16h00, de segunda a sexta-feira, em dias úteis;

4.7.4. Hipóteses e prazos para refazimentos dos serviços e substituições de materiais:

4.7.5. Em caso de objeto prestado inadequadamente ou entregue fora das especificações do Edital e seus Anexos ou, ainda, que não surtir os resultados pretendidos com a contratação, a CONTRATADA deverá sanar os problemas em até 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento da notificação;

4.7.6. Caso algum objeto apresente falha ou vício, inclusive de fabricação, a CONTRATADA deverá efetuar a substituição do item no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação;

4.7.7. Nessas situações, todos os ônus decorrentes de eventuais substituições de serviços ou de peças/materiais/equipamentos correrão por conta da CONTRATADA;

4.7.8. A notificação à CONTRATADA poderá ser realizada por meios eletrônicos, a critério do Coren-PE.

4.7.9. Os atendimentos dos chamados técnicos deverão ocorrer dentro do horário comercial do Coren-PE, compreendidas entre 8:00 e 16:00, horário de Brasília, em dias úteis;

4.7.10. Para a desmobilização, no último mês de vigência contratual poderá ocorrer a redução do consumo e

de equipamentos, tendo em vista a necessidade de desligamento da CONTRATADA, devendo o Coren-PE informar antecipadamente o cronograma contendo os prazos de desmobilização.

4.8. Requisitos de Segurança e Privacidade

4.8.1. A Contratada guardará e fará com que seu pessoal guarde absoluto sigilo sobre os dados, informações e documentos fornecidos pelo Contratante aos quais tiver acesso em decorrência da prestação de serviços objeto do referido Contrato, ficando terminantemente proibida de fazer uso ou revelação destes, sob qualquer justificativa.

4.8.2. A Contratada deve comunicar formal e imediatamente o Coren-PE qualquer ponto de fragilidade percebido que exponha a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações e do serviço;

4.8.3. Todas as informações, resultados, relatórios e quaisquer outros documentos obtidos ou elaborados pela Contratada na execução dos serviços serão de exclusiva propriedade do Contratante, não podendo a Contratada utilizá-los para quaisquer fins, divulgá-los, reproduzi-los ou veiculá-los, a não ser que prévia e expressamente autorizado pelo Contratante.

4.8.4. Todas as configurações devem ser feitas em consonância com as normas, padronizações e políticas de segurança do Coren-PE;

4.8.5. Os equipamentos e dispositivos, nas condições de fabricação, operação, manutenção, configuração, funcionamento, alimentação e instalação, devem obedecer rigorosamente, no que for aplicável, às normas e recomendações em vigor, elaboradas pelos órgãos oficiais competentes ou entidades autônomas reconhecidas na área (ABNT, ANATEL, etc.) e aquelas entidades geradoras de padrões reconhecidas internacionalmente (ISSO, IEEE, EIA/TIA, etc.).

4.8.6. Ademais, deverão ser observadas pela Contratada as normas internas do Coren-PE.

4.9. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.9.1. A Contratada deverá observar os critérios de sustentabilidade ambiental descrito no Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022, na IN/SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010, e no Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012. Sendo assim, é de responsabilidade da Contratada o recolhimento e correta destinação dos resíduos resultantes da prestação do serviço, tais como cartuchos de toner, peças substituídas, embalagens, resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos.

4.9.2. Todos os equipamentos devem possuir funcionalidades cujo objetivo seja economia de energia elétrica (modo "stand by", por exemplo).

4.9.3. A abertura de chamados técnicos e encaminhamento de demandas, bem como todos os relatórios (com exceção dos relatórios de manutenção "in loco") e artefatos produzidos deverão ser confeccionados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel.

4.9.4. O Coren-PE já dispõe de ambiente físico e lógico para toda estrutura necessária para comportar os serviços desejados em outsourcing de impressão, cópia e digitalização, eliminando a necessidade de adaptações ou reformas que pudessem gerar dejetos durante o processo de instalação dos equipamentos.

4.10. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

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

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

4.11. Requisitos de Experiência Profissional

4.11.1. Sem prejuízo dos requisitos de projeto e implementação que levaram à descrição da Solução objeto deste instrumento, caberá à Contratada fornecer todas as orientações complementares e documentação necessárias para a implementação dos serviços contratados.

4.12. Requisitos de Implantação

4.12.1. Os equipamentos deverão ser entregues e instalados em, no máximo, 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da vigência do contrato, correspondentes às unidades/quantidades e tipos de equipamentos a serem instalados. As instalações dos equipamentos nas unidades deverão ocorrer em dias úteis no horário das 8h00 às 16h00. Dentro desse mesmo prazo, também, deverão estar implementadas as seguintes soluções:

4.12.1.1. Personalizações das configurações dos equipamentos;

4.12.1.2. Instalações de todos os softwares e sistemas que compõem a solução;

4.13. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.13.1. Será exigida garantia mínima prevista na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor);

4.13.2. A garantia de suporte técnico deverá englobar qualquer atividade relacionada ao funcionamento da Solução, como manutenção evolutiva, preventiva e corretiva nos equipamentos e softwares, sem nenhum ônus para o Coren-PE. Toda a manutenção evolutiva, preventiva e corretiva ficará a cargo da CONTRATADA durante todo o período de vigência contratual;

4.13.3. Toda a Solução deve contemplar atualizações e garantia total por todo o período de vigência das licenças, caso haja renovação do licenciamento será também renovada a garantia, conforme quantidades, requisitos e especificações constantes no contrato e Termo de Referência;

4.13.4. Garantia de suporte técnico para todo o parque de equipamentos e dispositivos contratados e a substituição de softwares descontinuados por novos lançamentos nas mesmas condições durante todo o período de vigência contratual;

4.13.5. Garantia de suporte técnico deverá manter os softwares sempre atualizados na última versão disponível pelo fabricante e disponibilizar atualizações e correções de firmwares, correções de erros, bem como realizar as configurações das funcionalidades que compõem a solução contratada durante todo o período de vigência contratual;

4.13.6. A CONTRATADA deverá prestar a manutenção preventiva e corretiva de todos os equipamentos, com cobertura integral de peças de reposição.

4.14. Requisitos de Segurança da Informação

4.14.1. As informações sob custódia do fornecedor deverão ser tratadas como informações sigilosas, não podendo ser usadas por este fornecedor ou fornecidas, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CONTRATANTE.

4.14.2. A Solução contratada deverá possuir recursos que possibilitem a definição de regras e configurações aderentes à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

4.15. Vistoria

4.15.1. Recomendação de Vistoria:

4.15.1.1. Embora não seja uma exigência formal, é recomendável que as licitantes realizem uma vistoria no local destinado à execução dos serviços. Essa visita é importante para que as licitantes conheçam as condições do local, analisem todos os detalhes e identifiquem eventuais dificuldades para a instalação dos equipamentos. A vistoria auxiliará na elaboração de propostas mais precisas, permitindo que dimensionem adequadamente os serviços a serem executados.

4.15.2. Agendamento da Vistoria:

4.15.2.1. As licitantes poderão realizar a vistoria no local onde os serviços serão executados, desde que o agendamento seja feito com antecedência de até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para a abertura da sessão pública. O objetivo é que as licitantes se familiarizem com as condições e o grau de dificuldade existentes. O agendamento deve ser realizado junto ao Coren-PE, pelo telefone (81) 3788-5600.

4.15.3. Responsabilidade das Licitantes:

4.15.3.1. Não serão aceitas alegações posteriores de desconhecimento das condições ou do grau de dificuldade existente como justificativa para a isenção das obrigações assumidas. Isso inclui eventuais tentativas de aumento de preço em decorrência da execução do objeto deste Termo de Referência.

4.16. Da Subcontratação

4.16.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

4.17. Garantia da Contratação

4.17.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

4.17.2. Em caso opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.17.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

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

4.18. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

4.18.1. Central Telefônica (PABX) Integrada

4.18.1.1. A empresa contratada deverá fornecer uma central telefônica (PABX) que atenda aos ramais digitais compatíveis com o protocolo SIP.

4.18.1.2. A central deverá operar com 30 canais do tronco digital fornecido pela operadora de telefonia atual do COREN-PE, garantindo capacidade de chamadas simultâneas conforme as necessidades da instituição.

4.18.1.3. Além do PABX, a empresa deverá fornecer aparelhos telefônicos compatíveis com o protocolo SIP,

devidamente configurados e prontos para operação.

4.18.2. Integração de Sistemas e API Aberta

4.18.2.1. A solução deverá permitir integração por meio de API (Application Programming Interface) com diversos sistemas, linguagens de programação e bancos de dados.

4.18.2.2. Deverá ser compatível com tecnologias como Java, XML e PHP e se conectar com bancos de dados como Oracle, SQL Server e MySQL, garantindo interoperabilidade com as aplicações existentes.

4.18.3. Contact Center Ativo e Receptivo

4.18.3.1. A empresa deverá fornecer serviços técnicos especializados para o planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de uma central de atendimento (Contact Center).

4.18.3.2. O Contact Center deverá suportar canais de atendimento telefone, chat, e-mail e WhatsApp, no mínimo .

4.18.3.3. A solução deve incluir a capacidade de conexão com sistemas e aplicativos hospedados nos servidores internos do COREN-PE e também com sistemas em nuvem, para consulta em tempo real de informações e registros de solicitações recebidas.

4.18.4. Operação e Gestão da Solução

4.18.4.1. A empresa deverá oferecer suporte técnico durante todas as fases do projeto e fornecer serviços de operação e gestão do sistema, assegurando a manutenção contínua do serviço. **4.18.4.2.** A solução deverá permitir fácil monitoramento do desempenho e relatórios de atividades para a gestão eficaz dos canais de atendimento.

5. Papéis e Responsabilidades

5.1. São Obrigações da Contratante:

5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. receber o objeto fornecido pelo Contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do Contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

5.2. São Obrigações do Contratado

5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à Contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução do contrato pela Contratante;

5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9. fazer a transição contratual, com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução do contrato, quando for o caso.

6. Modelo de Execução do Contrato

6.1. Condições de execução

6.1.1. O início da execução do objeto será 5 (cinco) dias da assinatura do contrato.

6.2. Local de prestação dos serviços

6.2.1. O serviço será prestado na Avenida Conde da Boa Vista, nº 800, 9º andar, Empresarial Apolônio Sales, Boa Vista, Recife, Pernambuco. CEP: 50.060-003.

6.3. Especificação de garantia do serviço

6.3.1. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

6.4. Mecanismos formais de comunicação

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

6.4.1.1. Ordens de Serviço;

6.4.1.2. Ata de Reunião;

6.4.1.3. Ofício;

6.4.1.4. Sistema de abertura de chamados;

6.4.1.5. E-mails e Carta;

6.5. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

7. Modelo de Gestão do Contrato

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

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

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

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

7.5. Preposto

7.5.1. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

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

7.6. Reunião Inicial

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

7.6.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD-ME nº 94, de 2022 e ocorrerá em até 05 () dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.6.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- 7.6.3.1.** Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
- 7.6.3.2.** Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e do termo de Ciência;
- 7.6.3.3.** Esclarecimento relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- 7.6.3.4.** A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- 7.6.3.5.** Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

7.7. Da Fiscalização

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

7.7.1.1. Fiscalização Técnica

7.7.1.1.1. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.;

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

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

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

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

7.7.1.1.6. O fiscal técnico 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.

7.7.2. Fiscalização Administrativas

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

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

7.8. Gestor do Contrato

7.8.1. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.8.2. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, 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.

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

7.8.4. 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.

7.8.5. 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.

7.8.6. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.8.7. 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.

8. Critérios de Medição e Pagamento

8.1. Os níveis mínimos de serviço esperados para esta contratação, bem como para os atendimentos aos incidentes/eventos associados estão indicados a seguir:

Grau	Prazo de Resposta
Emergencial	6 horas
Grave	8 horas
Pedido de Informação	24 horas

8.1.1. A classificação da severidade dos incidentes/eventos será determinada pela contratante, respeitando-se a tabela a seguir:

Grau	Descrição
Emergencial	São consideradas como “Emergência” todas as falhas cujas consequências tenham impactos negativos, gerando indisponibilidade sobre o serviço e o tráfego e/ou recursos. São situações que exijam atenção imediata. Situação de indisponibilidade total do serviço, funcionamento intermitente ou parcial, que possa levar à interrupção intermitente, parcial ou total de serviços ou perda de tráfego, por exemplo.
Grave	Problemas que não prejudicam significativamente o funcionamento dos sistemas/serviços do equipamento. São problemas sérios ou perturbações, que afetam uma área específica ou determinada funcionalidade do serviço. Exemplo: Degradação de desempenho e perda de funcionalidades.
Pedido de Informação	Solicitação de informações sobre os serviços prestados, possíveis configurações ou usos, que não gerem interrupções, nem indisponibilidade de determinada área ou uma funcionalidade específica.

8.1.2. Um chamado classificado de acordo com esses graus não pode ser reclassificado à medida que é resolvido em outra. A severidade deve levar em conta o fator que foi usado na sua abertura e seguir esse mesmo critério até a sua completa solução;

8.1.3. Todos os prazos para a resolução dos incidentes/eventos são contados a partir da abertura do respectivo número de identificação do chamado;

8.1.4. A abertura do chamado com fornecimento do seu número de identificação (protocolo de atendimento) deve ocorrer no prazo máximo de 15 (quinze) minutos a partir da tentativa de contato pela contratante com o número fornecido pela contratada;

8.1.5. Os atendimentos aos chamados podem ocorrer remotamente.

8.1.5.1. Atendimentos remotos não resolvidos, dentro do prazo estabelecido, devem ser continuados até que sejam solucionados.

8.1.6. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme o disposto neste item.

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Tópico	Descrição

Finalidade	Medir o tempo de atraso na prestação dos serviços constantes na Ordem de Serviço.
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a 90 (noventa) %.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.
Forma de acompanhamento	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IAP = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$ Onde: IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço; ΣQ_{tap} = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência; ΣQ_{tr} = Somatório do quantitativo total registrado com previsão de encerramento para o período de referência.
Observações	Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	IAP $\geq$ 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal. IAP $\geq$ 80% e $<$ 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP $\geq$ 70% e $<$ 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP $<$ 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.

8.2. Do Recebimento

8.2.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10(dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

8.2.1.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.2.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

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

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

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

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

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

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

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

8.3. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa de pagamento

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

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, 0,2% sobre o valor total do Contrato.
2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 0,10% do valor da contratação.
3	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.

5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 1% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
8	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 8 horas úteis.	Multa de 0,2% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 10 dias úteis.
		Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de XXX do valor total do Contrato.
9	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
10	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
11	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133.
12	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133
13	Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento do prazo de OS)	Glosa de 0,2% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,11 a 0,20.
		Glosa de 0,4% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,21 a 0,30.
		Glosa de 0,5% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,31 a 0,50.
		Glosa de 0,6% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,51 a 1,00.

		Multa de 0,7% sobre o valor do Contrato e Glosa de 1% sobre o valor da OS, para valores do indicador IAE maiores que 1,00.
14	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 0,4% do valor total do Contrato.

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

8.3.2.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

8.3.2.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

8.4. Liquidação

8.4.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10(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. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.4.2.1. o prazo de validade;

8.4.2.2. a data da emissão;

8.4.2.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

8.4.2.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.4.2.5. o valor a pagar; e

8.4.2.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.4.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

8.4.4. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado 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, de 2021](#).

8.4.5. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

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

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

8.4.6. 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.

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

8.4.8. 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.

8.4.9. 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 de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022](#).

8.5.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados

monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice de Custo Da Tecnologia da Informação – ITCI de correção monetária.

8.6. Forma de Pagamento

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

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

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

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. Cessão de crédito

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

8.7.1.1. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

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

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

8.7.4. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

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

9. Forma e Critérios de Seleção do Fornecedor e Regime de Execução

9.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de Licitação, na modalidade Pregão, sob a forma Eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo Menor Preço Global.

9.2. Forma de Fornecimento

9.2.1. O fornecimento do objeto será empreitada por preço unitário.

9.3. Exigências de habilitação

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

9.3.1.1. Habilitação jurídica

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

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

9.3.1.1.3. 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>;

9.3.1.1.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato

social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.3.1.1.5. 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.

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

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

9.3.1.1.8. 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.

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

9.3.1.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

9.3.1.2.2. 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.

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

9.3.1.2.4. 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;

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

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

9.3.1.2.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipais 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.

9.3.1.2.8. 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.

9.3.1.3. Qualificação Econômico-Financeira

9.3.1.3.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

9.3.1.3.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

9.3.1.3.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando;

9.3.1.3.4. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

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

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

9.3.1.3.7. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

9.3.1.3.8. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação, patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

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

9.3.1.3.10. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

9.3.1.4. Qualificação Técnica

9.3.1.4.1. Comprovação de aptidão para o fornecimento de bens similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

9.3.1.4.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

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

9.3.1.4.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

9.3.1.5. Caso o licitante seja cooperativa, será exigida a seguinte documentação complementar:

9.3.1.5.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

9.3.1.5.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

9.3.1.5.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à execução contratual;

9.3.1.5.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

9.3.1.5.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

9.3.1.5.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

a) ata de fundação;

b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e

f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

9.3.1.5.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

10. Estimativa de Preços da Contratação

10.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 153.028,36 (cento e cinquenta e três mil e vinte e oito reais e trinta e seis centavos)** conforme custos unitários apostos na tabela constante no item 1.

11. Dos Recursos Orçamentários

11.1. As despesas resultantes da contratação serão atendidas através da seguinte Dotação Orçamentária:

6.2.2.1.1.01.33.90.093.02.014 – Serviços Relacionados a Tecnologia da Informação.

Chefe da Divisão Fase Preparatória das Contratações
Coren-PE

Daniel Vitorino de Couto
Membro da Divisão Fase Preparatória das Contratações
Coren - PE

De acordo,

Eduardo Lessa de Andrade Cavalcanti
Chefe do Departamento de Tecnologia de Informação
Coren-PE

Aprovo o presente Termo de Referência, de acordo com o art. 14º, inciso II, do Decreto nº 10.024/2019, considerando-se a necessidade da aquisição ou contratação pretendida, visto que estão presentes as razões de conveniência e oportunidade para administração deste Regional.

Thaíse Torres de Albuquerque
Coren-PE nº 428.546 - ENF
Secretária – Coren-PE

Apêndice

Estudo Técnico Preliminar Processo Administrativo nº 1115/2024

Contratação de empresa especializada em serviço de telefonia automatizada, visando atender às demandas do Conselho Regional de Enfermagem de Pernambuco.

Recife, julho de 2025.

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
03/12/2021	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Eduardo Lessa
21/10/2024	2.0	Revisão do documento	Eduardo Lessa

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO

INTRODUÇÃO

O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

Referência: Art. 11 da IN SGD/ME nº 1/2019.

1 – DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DE NEGÓCIO

1. Comunicação centralizada e integrada:

Atualmente, os canais de comunicação utilizados (telefone, WhatsApp e e-mail) não são integrados, o que gera dificuldades de gestão e rastreamento de atendimentos. Isso impacta negativamente a experiência do usuário e a produtividade dos colaboradores.

2. Atendimento automatizado e eficiente:

O aumento da demanda por atendimento exige uma solução capaz de automatizar parte dos processos, como consultas simples e informações de rotina, sem depender totalmente de agentes humanos. A automação via URA e *chatbot* poderá reduzir filas e melhorar a satisfação dos usuários.

3. Facilidade de contato por múltiplos canais:

Os profissionais de enfermagem e o público em geral buscam conveniência no atendimento, preferindo utilizar diferentes canais como WhatsApp, telefone ou chat online. É necessário oferecer uma experiência *omnichannel* que permita ao usuário iniciar o atendimento em um canal e continuá-lo em outro, de forma transparente.

4. Garantia de operação contínua e segura:

Como parte da sua missão institucional, o COREN-PE precisa assegurar atendimento contínuo, especialmente em situações críticas. A solução precisa ser robusta e segura, em conformidade com a LGPD e outras regulamentações de dados.

5. Monitoramento e Relatórios de Desempenho:

A gestão precisa de ferramentas para acompanhar e mensurar o desempenho da equipe de atendimento. Relatórios analíticos são essenciais para tomar decisões estratégicas e garantir a melhoria contínua dos processos.

IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES TECNOLÓGICAS

1. Infraestrutura de Telefonia Digital (VoIP e Tronco SIP)

- Implementação de telefonia digital baseada em VoIP, utilizando o número 81 3788-5600.
- Uso de Tronco SIP para facilitar a comunicação externa e conectar as unidades do COREN-PE via rede, eliminando a necessidade de linhas físicas tradicionais.
- Compatibilidade com recursos de URA (Unidade de Resposta Audível) para automação no atendimento telefônico.

2. Integração Omnichannel

- Plataforma que unifique todos os canais de atendimento (telefone, WhatsApp, redes sociais, *chatbot* e e-mail).
- Capacidade de encaminhar contatos entre canais de forma integrada, permitindo ao usuário alternar entre telefone e WhatsApp, por exemplo, sem perder o histórico da interação.

3. Central Telefônica (PABX em Nuvem)

- Necessidade de um PABX virtual ou em nuvem, facilitando a interconexão dos setores internos com as chamadas externas.
- Suporte a ramais digitais com fácil gestão e possibilidade de escalabilidade, caso haja aumento nas demandas de atendimento.

4. Automação e Atendimento Inteligente

- URA personalizada para automatizar o direcionamento de chamadas, garantindo que o usuário seja atendido pelo setor adequado.
- *Chatbot* com Inteligência Artificial capaz de realizar atendimentos simples de forma autônoma e transferir a interação para um humano, caso necessário.

5. Segurança e Conformidade

- Implementação de mecanismos de segurança que garantam a confidencialidade e integridade das comunicações, atendendo à LGPD.
- Controle de acesso aos sistemas e registro de auditoria para rastrear as interações e prevenir vazamentos de dados.

6. Infraestrutura de Rede e Internet

- Rede com capacidade e estabilidade adequadas para suportar chamadas VoIP e outras comunicações simultâneas.
- Link de internet redundante, para garantir a disponibilidade do serviço mesmo em caso de falhas.

7. Ferramentas de Monitoramento e Relatórios

- Sistema de monitoramento que permita acompanhar o tempo de atendimento, volume de chamadas e indicadores de desempenho em tempo real.
- Geração de relatórios analíticos para gestão da qualidade e planejamento estratégico do atendimento.

8. Compatibilidade com Equipamentos Existentes

- A solução deve ser compatível com dispositivos e sistemas já utilizados pelo COREN-PE, evitando a necessidade de grandes investimentos adicionais.

DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC

1. Central Telefônica (PABX) Integrada

- A empresa contratada deverá fornecer uma central telefônica (PABX) que atenda aos ramais digitais compatíveis com o protocolo SIP.
- A central deverá operar com 30 canais do tronco digital fornecido pela operadora de telefonia atual do COREN-PE, garantindo capacidade de chamadas simultâneas conforme as necessidades da instituição.
- Além do PABX, a empresa deverá fornecer aparelhos telefônicos compatíveis com o protocolo SIP, devidamente configurados e prontos para operação.

2. Integração de Sistemas e API Aberta

- A solução deverá permitir integração por meio de API (Application Programming Interface) com diversos sistemas, linguagens de programação e bancos de dados.
- Deverá ser compatível com tecnologias como Java, XML e PHP e se conectar com bancos de dados como Oracle, SQL Server e MySQL, garantindo interoperabilidade com as aplicações existentes.

3. Contact Center Ativo e Receptivo

- A empresa deverá fornecer serviços técnicos especializados para o planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão de uma central de atendimento (Contact Center).
- O Contact Center deverá suportar canais de atendimento telefone, chat, e-mail e WhatsApp, no mínimo.
- A solução deve incluir a capacidade de conexão com sistemas e aplicativos hospedados nos servidores internos do COREN-PE e também com sistemas em nuvem, para consulta em tempo real de informações e registros de solicitações recebidas.

4. Operação e Gestão da Solução

- A empresa deverá oferecer suporte técnico durante todas as fases do projeto e fornecer serviços de operação e gestão do sistema, assegurando a manutenção contínua do serviço.
- A solução deverá permitir fácil monitoramento do desempenho e relatórios de atividades para a gestão eficaz dos canais de atendimento.

2 – ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO	UNID. MEDIDA	QUANT.
1	Serviço de telefonia automatizada PABX 30 ramais e aparelhos telefônicos com serviço de autoatendimento.	Serviço	1
2	Sistema de gestão de atendimento com integração a canais de comunicação (atendimento omnichannel) em forma de serviço e com autoatendimento.	Serviço	1
3	Serviço de homologação e personalização de linha do whatsapp e templates para envio de 5000 contatos ativos mensais.	Serviço	5.000
4	Serviço de homologação e personalização de linha do whatsapp e templates para envio de 5000 contatos receptivos mensais.	Serviço	5.000
5	Templates excedentes da franquia para envio de 2500 contatos ativos mensais, sob demanda.	Unidade / Sob demanda	2.500
6	Templates excedentes da franquia para envio de 2500 contatos receptivos mensais, sob demanda.	Unidade / Sob demanda	2.500
7	Serviço de SMS, para envio de, no máximo, 500 contatos ativos mensais e receptivos ilimitados.	Serviço	1
8	Serviço de implantação e treinamento da solução.	Serviço	1

9	Serviço de integração da solução com os sistemas do COREN-PE.	Serviço	1
---	---	---------	---

3 – ANÁLISE DE SOLUÇÕES

O Guia de boas práticas em contratação de soluções de Tecnologia da Informação [1] do Tribunal de Contas da União descreve que os órgãos da Administração Pública Federal adotam a prática da execução indireta de muitos dos serviços que dão suporte às suas áreas-fim, conhecida comumente como “terceirização de serviços”. O Decreto-Lei 200/1967 traz, no art. 10, § 7º 1, a diretriz para que a APF se desobrigue da realização de tarefas executivas (execução de tarefas operacionais), recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, desde que a iniciativa privada esteja suficientemente desenvolvida na área, bem como não haja comprometimento da segurança nacional (§ 8º do mesmo artigo 2).

De acordo com o Decreto-Lei 200/1967, art. 10, § 7º, as razões para se partir para execução indireta são:

- a) possibilitar que a APF execute melhor as tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle, tarefas que hoje podem ser traduzidas como gestão e governança;
- b) impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, para que o Estado não alcance dimensão indevida em função da incorporação de tarefas de caráter operacional.

O Decreto 9.507/2018 regulamentou a diretriz de execução indireta contida no § 7º do art. 10 do Decreto-Lei 200/1967 e incluiu as atividades de informática no rol de serviços **que devem ser preferencialmente objeto de execução indireta** (Decreto 2.271/1997, art. 1º, § 1º 3). Posteriormente, a IN - SLTI 4/2008 **regulamentou a execução indireta de serviços de TI**, à luz da legislação corrente (e.g. Leis 14.133/2021 e 10.520/2002) e da jurisprudência sobre o assunto, que depois foi atualizada pela IN - SLTI 4/2010. As normas citadas, bem como muitas outras, regulamentam o uso de montante considerável aplicado em TI pela Administração Pública Federal.

Nesta toada, a Portaria MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016, em seu anexo, descreve as BOAS PRÁTICAS, ORIENTAÇÕES E VEDAÇÕES PARA CONTRATAÇÃO DE ATIVOS DE TIC. Preferencialmente, os ativos de TI devem ser adquiridos com garantia de funcionamento provida pelo fornecedor durante sua vida útil, todavia o texto prevê no item 1.2, a possibilidade de contratação de serviço de manutenção para os ativos de TI que não estão mais com garantia vigente, haja vista a motivação da necessária. Todavia, a orientação dos manuais e o direcionamento Legal é o de que os serviços sejam preferencialmente objeto de execução indireta.

As soluções vislumbradas para a contratação são:

- Compra de softwares e dos equipamentos
- Contratação SaaS e aluguel de equipamentos.

3.1 – IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES

Id	Descrição da solução (ou cenário)
----	-----------------------------------

1	Compra de softwares e dos equipamentos
2	Contratação SaaS e aluguel de equipamentos.

3.2 – ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se aplica
CONFIANÇA E SEGURANÇA: Os equipamentos envolvidos na segurança cibernética estarão sempre com as versões mais atuais de proteção, com rígido controle de depreciação das máquinas, e com política de segurança consistente, capaz de abranger qualquer tipo de dispositivo conectado na empresa, seja em qual local físico estiver?	Solução 1		X	
	Solução 2	X		
SIMPLICIDADE: É necessário um conhecimento específico ou a contratação de especialista para a atualização de configurações, manutenção e funcionamento do serviço com eficiência.	Solução 1		X	
	Solução 2	X		
EXPERTISE: Expertise no assunto. Isso significa ser equipada profissionais experientes no mercado de segurança, que têm como missão manter-se sempre atualizados na área.	Solução 1		X	
	Solução 2	X		
ESCALABILIDADE: A contratação possui possibilidade de aumento de capacidade, para o caso do aumento de funcionários?	Solução 1		X	
	Solução 2	X		
CUSTO BENEFÍCIO: é necessário a aquisição constante de software, a atualização de equipamentos depreciadas e a contratação de mão de obra qualificada para a manutenção do serviço?	Solução 1		X	
	Solução 2	X		
LEGALIDADE: O modo de contratação está em maior conformidade com as orientações Legais do ministério do planejamento e com o manual de boas práticas, orientações e vedações para contratação de ativos de T.I.. do tribunal de contas da união?	Solução 1		X	
	Solução 2	X		

4 – REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

A solução 1 se torna inviável por não estar totalmente em conformidade com as orientações Legais dos órgãos da Administração Pública. Ainda, para adquirir uma contratação nestes termos, será necessário o investimento em equipe especialista para a instalação e configuração da solução, na manutenção dos ativos para controle da depreciação e ainda correrá o risco da necessidade de substituição dos ativos diante do baixo poder de escalabilidade da solução.

5 – ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

5.1 – CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE

Detalhamento dos Custos Mensais:

ITEM	DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO	VALOR Total (R\$)
1	Serviço de telefonia automatizada PABX 30 ramais e aparelhos telefônicos com serviço de autoatendimento.	R\$ 3.000,00
2	Sistema de gestão de atendimento com integração a canais de comunicação (atendimento omnichannel) em forma de serviço e com autoatendimento.	R\$ 3.000,00
3	Serviço de homologação e personalização de linha do WhatsApp e templates para envio de 5.000 contatos ativos mensais.	R\$ 2.616,27
4	Serviço de homologação e personalização de linha do WhatsApp e templates para envio de 5.000 contatos receptivos mensais.	R\$ 2.616,27
5	Templates excedentes da franquia para envio de 2.500 contatos ativos mensais, sob demanda.	R\$ 1.300,00
6	Templates excedentes da franquia para envio de 2.500 contatos receptivos mensais, sob demanda.	R\$ 1.300,00
7	Serviço de SMS, para envio de, no máximo, 500 contatos ativos mensais e receptivos ilimitados.	R\$ 200,00
Total Mensal	-	R\$ 13.232,54

Custos Adicionais (não mensais):

ITEM	DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO	VALOR Total (R\$)
8	Serviço de implantação e treinamento da solução.	15.000,00
9	Serviço de integração da solução com os sistemas do COREN-PE.	35.000,00
Total Adicional	-	50.000,00

Análise Comparativa

Custo Mensal: A solução 2 apresenta um custo mensal total de R\$ 13.232,54, que deve ser considerado em comparação com outros orçamentos de telefonia e soluções de atendimento.

Custo Inicial: O investimento inicial para implantação e integração é de R\$ 50.000,00, que inclui treinamento e customização.

Custo Total de Propriedade (CTP)

Para obter uma visão mais completa do Custo Total de Propriedade ao longo de um período específico (por exemplo, 12 meses), você pode calcular:

$$\text{CTP (12 meses)} = \text{Custo Mensal} \times 12 + \text{Custo Inicial}$$

$$\text{CTP (12 meses)} = (13.232,54 \times 12) + 50.000,00$$

$$\text{CTP (12 meses)} = 158.790,48 + 50.000,00 = 208.790,48$$

Conclusão

A Solução 2 oferece uma abordagem completa para o atendimento e comunicação do COREN-PE, com uma estrutura de custos que pode ser justificada frente aos benefícios de automação e integração de canais.

6 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

Descrição da Solução

O objetivo da solução é aprimorar a comunicação e o atendimento ao cliente, integrando múltiplos canais em uma plataforma única e eficiente. A empresa busca uma solução de Call Center e Plataforma Omnichannel, toda fornecida na modalidade SaaS (Software como Serviço), que integre os canais de telefone (com URA), redes sociais, chatbot no site e WhatsApp em uma plataforma centralizada e hospedada em nuvem, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana (24/7). A solução deve garantir segurança, conformidade com as normas brasileiras e as diretrizes do WhatsApp, além de integrar-se com os sistemas já utilizados pela Contratante (COREN-PE). O número de WhatsApp e do tronco digital da empresa será 81 3788-5600.

Infraestrutura e Responsabilidades da Contratada

1. Fornecimento de Infraestrutura: A contratada deverá fornecer na modalidade SaaS (Software como Serviço), toda a infraestrutura e as tecnologias necessárias para a prestação dos serviços, incluindo servidores, banco de dados, backup e demais equipamentos necessários para a sustentação da solução, sob sua responsabilidade.
2. Sigilo e Proteção de Dados: A contratada deve obedecer às condições de sigilo e de proteção legal de dados vigentes, restituindo essas informações sempre que solicitado pela Contratante.
3. Backups de Dados: Todos os backups de banco de dados contendo registros de atendimentos e configurações da solução devem ser realizados, no mínimo, diariamente, em nuvem, e sob responsabilidade da Contratada, garantindo segurança e integridade.
4. Funcionamento Contínuo: A solução deve estar em funcionamento 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem interrupções.
5. Sistema de Gestão: O sistema de gestão de atendimento deve ser em português (Brasil) e oferecer uma visão única dos atendimentos, utilizando a língua portuguesa para todas as comunicações com os usuários.
6. O tronco digital será fornecido pela empresa contratante, já instalado na sede do COREN-PE com o número 81 99786-6961.

Canais de Comunicação

1. Canais Disponíveis: A solução deve incluir o fornecimento de canais digitais de comunicação por WhatsApp Business Enterprise API e possuir integração de canais de comunicação (atendimento omnichannel), incluindo ligação telefônica, chatbots, mensagens de voz, redes sociais (WhatsApp, Facebook, Instagram e webchat), SMS e e-mails.
2. WebChat: O WebChat deve ser disponibilizado no site do Coren-PE (www.coren-pe.gov.br).
3. WhatsApp: A solução deve ter um único número para centralizar os canais de atendimento via WhatsApp, sendo responsabilidade da contratada a homologação da linha telefônica junto à plataforma oficial do WhatsApp. O cadastramento deve resultar em uma conta comercial verificada (selo de número verificado).

4. Personalização e Templates: A contratada deve personalizar a linha de telefone do Coren-PE (tronco digital) para ser utilizada no WhatsApp e fornecer um pacote de templates para envio de até 4.000 contatos ativos e 4.000 contatos receptivos por mês, já inclusos no valor mensal do serviço prestado.

Funcionalidades do Sistema

1. Multiusuário: O sistema deve ser multiusuário, permitindo gerenciar, no mínimo, 10 atendentes simultâneos, sem perda de performance.
2. Envio de Arquivos: O sistema deve permitir o envio de arquivos, imagens e vídeos, conforme o canal de atendimento permitir.
3. Histórico de Atendimentos: O sistema deve armazenar o histórico de conversas e atendimentos realizados.
4. Autoatendimento: A solução deve oferecer autoatendimento otimizado com URA e chatbots, permitindo a criação de menus de atendimento com, no mínimo, 5 níveis e 10 opções em cada menu.
5. Mensagens e Pesquisas: O sistema deve inserir automaticamente uma mensagem personalizada ao finalizar o atendimento, assim como uma pesquisa de satisfação, que deve ser personalizável pela contratante.
6. Atendimento Automático: Os atendimentos devem ser realizados em todos os canais de forma automática, sem a necessidade de interação humana.

Integração com Sistemas Existentes

1. Banco de Dados: A solução deve ser capaz de integrar-se ao banco de dados do sistema interno de agendamento de atendimentos e do sistema das atividades finalísticas do Conselho.
2. Integração via API: A integração com os sistemas existentes deve ser realizada pela Contratada através de API (Application Programming Interface) com suporte a várias linguagens (Java, XML, PHP, etc.) e bancos de dados (Oracle, SQL Server, MySQL, etc.).

Central Telefônica e Equipamentos

1. Central PABX: A Contratada deve fornecer uma central telefônica (PABX) que atenda, no mínimo, 30 ramais digitais (SIP), com 30 canais do tronco digital da operadora de telefonia atual da Contratante. A central deve ter as seguintes facilidades:
 - Correio de voz
 - Gravações de chamadas
 - Filas de atendimento
 - Controle de chamadas
 - Tecnologia IP
 - Ramais externos
 - Conferência ilimitada
 - Chat entre softphones
 - Siga-me interno e externo
 - Redirecionamento de chamadas externas
 - Interfone VoIP
2. Aparelhos em Comodato: A Contratada deve fornecer 30 aparelhos telefônicos em formato comodato, todos com tecnologia SIP, prestando serviço de manutenção e atualização quando necessário.
3. Treinamento: A contratada deverá realizar treinamento da sua plataforma nos níveis operacional e tático, visando capacitar os funcionários da contratante.

Suporte e Relatórios

1. Suporte Técnico: Suporte em horário comercial (segunda a sexta, das 8:00 às 17:00) para problemas de funcionamento, com a formalização de um SLA com a contratante.
2. Banco de Horas de Consultoria: A contratada deve fornecer um banco de horas de consultoria para atender a necessidades específicas da Contratante.
3. Serviço de Operação Assistida: A contratada deve disponibilizar um serviço de operação assistida para garantir o funcionamento adequado da solução.
4. Serviço Continuado de Sustentação: O serviço continuado de sustentação, garantia e suporte deve ser incluído, assegurando que a solução esteja sempre atualizada e em pleno funcionamento.
5. Relatórios de Operação: A solução deve fornecer relatórios básicos da operação, incluindo:
 - Chamadas atendidas.
 - Chamadas abandonadas.
 - Desconexões por “time-out” (com a indicação do respectivo ponto).
 - Chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono).
 - Comunicação de inoperabilidade do sistema do usuário.
 - Relatório de navegação.
 - Estatísticas de utilização por hora, dia e mês, por canal (URA, rede social, WhatsApp, etc.).
 - Ligações atendidas com sucesso.
 - Relatórios de transferência de chamadas e sucesso de transferência.
 - Satisfação do atendimento.

Benefícios da Solução

A implementação desta solução trará diversos benefícios para o COREN-PE, incluindo aumento da satisfação do cliente, redução do tempo de espera e otimização dos processos internos. A escalabilidade da solução permitirá que ela cresça conforme a demanda do COREN-PE, e a flexibilidade garantirá adaptações a novos canais de comunicação ou necessidades futuras.

Teste e Validação

A contratada deve propor um plano de teste e validação da solução antes do lançamento, assegurando que todas as funcionalidades atendam às expectativas da contratante. Além disso, a solução deve incluir um mecanismo para coletar feedback dos usuários, permitindo melhorias contínuas.

Compliance e Segurança

A contratada deve seguir rigorosas práticas de conformidade e segurança para garantir a proteção dos dados e a conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

7 – ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

1. Custos Mensais

Serviço de telefonia automatizada PABX (30 ramais e aparelhos): R\$ 3.000,00

Sistema de gestão de atendimento com integração a canais de comunicação (atendimento omnichannel): R\$ 3.000,00

Serviço de homologação e personalização de linha do WhatsApp (5.000 contatos ativos mensais): R\$ 2.616,27

Serviço de homologação e personalização de linha do WhatsApp (5.000 contatos receptivos mensais): R\$ 2.616,27

Templates excedentes da franquia para envio de 2.500 contatos ativos mensais, sob demanda: R\$ 1.300,00

Templates excedentes da franquia para envio de 2.500 contatos receptivos mensais, sob demanda: R\$

1.300,00

Serviço de SMS para envio de, no máximo, 500 contatos ativos mensais e receptivos ilimitados: R\$ 200,00

Total Mensal:

$3.000,00 + 3.000,00 + 2.616,27 + 2.616,27 + 1.300,00 + 1.300,00 + 200,00 = 13.232,54$

2. Custos Adicionais (Não Mensais)

Serviço de implantação e treinamento da solução: R\$ 15.000,00

Serviço de integração da solução com os sistemas do COREN-PE: R\$ 35.000,00

Total Adicional:

$15.000,00 + 35.000,00 = 50.000,00$

3. Estimativa de Custo Total da Contratação

Para uma estimativa do custo total considerando um período de 12 meses:

$$\text{Custo Total} = (\text{Custo Mensal} \times 12) + \text{Custo Adicional}$$

$$\text{Custo Total} = (13.232,54 \times 12) + 50.000,00$$

$$\text{Custo Total} = 158.790,48 + 50.000,00 = 208.790,48$$

Conclusão

A **estimativa de custo total da contratação da Solução 2** para um período de 12 meses é de **R\$ 208.790,48**. Esse valor inclui todos os custos mensais de operação, além dos custos iniciais de implantação e integração.

8 – DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Após uma análise minuciosa das soluções disponíveis e das necessidades operacionais do Conselho, a contratação dos serviços descritos na Solução 2 é viável e justificada, fundamentando-se nos seguintes aspectos:

· Alinhamento com as Necessidades Estratégicas:

A solução proposta está em plena consonância com os objetivos estratégicos do COREN-PE, que visam aprimorar a comunicação interna e externa, bem como elevar a qualidade do atendimento ao público. A implementação de uma central telefônica automatizada (PABX) com 30 ramais e serviços de autoatendimento permitirá uma gestão mais eficiente das demandas, reduzindo o tempo de espera e melhorando a satisfação do usuário.

· Análise de Custos e Benefícios:

A estimativa total de investimento para a implementação da Solução 2, no valor de R\$ 208.790,48 para um período de 12 meses, foi cuidadosamente avaliada em relação ao custo-benefício proporcionado. O retorno esperado em eficiência operacional e qualidade de atendimento justifica plenamente o investimento, considerando que os serviços de telefonia e atendimento geram valor significativo ao COREN-PE, refletindo diretamente na imagem institucional e na satisfação dos usuários.

· Conformidade Legal e Normativa:

A contratação segue rigorosamente as diretrizes estabelecidas pela legislação vigente, em especial o Decreto-Lei 200/1967 e o Decreto 2.271/1997, que orientam a execução indireta de serviços de Tecnologia da Informação. Essas normas garantem a legalidade e a transparência do processo de contratação, assegurando que as práticas adotadas estejam em conformidade com os princípios da administração pública, como a eficiência e a economicidade.

· Segurança e Sustentabilidade da Solução:

A empresa selecionada possui histórico comprovado na prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), com credenciais que atestam sua capacidade técnica e experiência no mercado. Além disso, a solução proposta inclui garantias de suporte técnico e manutenção, assegurando a continuidade e a segurança das operações, essenciais para o funcionamento eficiente do COREN-PE.

· **Integração e Inovação Tecnológica:**

A proposta contempla a integração com sistemas existentes no COREN-PE, viabilizando uma abordagem de atendimento omnichannel que incorpora telefonia, chat, e-mail e WhatsApp. Essa inovação não apenas melhora a experiência do usuário, mas também otimiza processos internos, promovendo maior agilidade e efetividade no gerenciamento de informações.

· **Sustentabilidade Financeira:**

A análise orçamentária demonstra que a contratação da Solução 2 está dentro das previsões financeiras do COREN-PE e não comprometerá a execução de outras atividades essenciais. O modelo de serviço contratado garante previsibilidade de custos, facilitando o planejamento e a gestão orçamentária.

Diante do exposto, afirmo que a contratação da Solução 2 é viável e recomendada, tendo em vista seu alinhamento com as necessidades estratégicas do COREN-PE, a conformidade legal, a segurança da solução, a inovação tecnológica e a sustentabilidade financeira.

9 – ASSINATURAS

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 1823/2024, de 17 de outubro de 2024.

Conforme o § 2º do Art. 11 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Estudo Técnico Preliminar deverá ser aprovado e assinado pelos Integrantes Técnicos e Requisitantes e pela autoridade máxima da área de TIC:

10 – APROVAÇÃO E DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

Aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019.

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC

Recife, 23 de julho de 2025.

[1] <https://portal.tcu.gov.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=8A8182A24F0A728E014F0B22132B79D2A8182A24F0A728E014F0B22132B79D2>

 Documento assinado eletronicamente por **GARDÊNIA DA SILVA - Matr. 088, Chefe da Divisão de Fase Preparatória das Contratações**, em 15/07/2026, às 10:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

 Documento assinado eletronicamente por **THAÍSE TÔRRES DE ALBUQUERQUE - COREN-PE 428.546-ENF, Presidente Interino**, em 15/07/2026, às 14:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO LESSA DE ANDRADE CAVALCANTI - Matr. 130, Chefe do Departamento de Tecnologia da Informação**, em 20/07/2026, às 11:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cofen.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1964422** e o código CRC **62E9E0F8**.

Centro Empresarial Apolônio Sales. Av. Conde da Boa Vista, 800, 9º andar, - Bairro Soledade, Recife/PE
CEP 50060-004 Telefone:
- www.coren-pe.gov.br

Referência: Processo nº 00242.1115/2024-COREN-PE

SEI nº 1964422