EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 003/2026

Processo nº 00242.1115/2024-COREN-PE

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90003/2026			**Data de Abertura: 17/08/2026 às 09h15 no sítio https://www.gov.br/compras/pt-br/**
Objeto			
Contratação de empresa especializada em serviço de telefonia automatizada, visando atender às demandas do Conselho Regional de Enfermagem de Pernambuco, conforme regras definidas neste Edital e seus anexos que juntos constituem o instrumento convocatório para este certame.			
Valor Global Estimado			
R$ 153.028,36 (cento e cinquenta e três mil e vinte e oito reais e trinta e seis centavos)			
Registro de Preços?	**Vistoria***	**Instrumento Contratual**	**Forma de Adjudicação**
NÃO	Os critérios de vistoria do objeto encontram-se descritos no item 4.15 e seus subitens, do Termo de Referência, anexo I deste Edital.	CONTRATO	MENOR PREÇO GLOBAL

DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO (VEJA ITEM 9.3 DO TERMO DE REFERÊNCIA)*	
Requisitos Básicos:	**Requisitos Específicos:**
Sicaf; Regularidade no Cadastro do Conselho Nacional de Justiça – CNJ; Regularidade no Cadastro de Licitantes Inidôneos – TCU; Regularidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS; Regularidade no Cadastro Nacional e Empresas Punidas – CNEP; Habilitação Jurídica; Técnica; Fiscal, social e trabalhista; Econômico-financeira e demais requisitos constante no Edital e seus anexos.	Atestado de capacidade técnica.
* O detalhamento dos documentos/requisitos de habilitação deve ser consultado no item do instrumento convocatório acima indicado.	

Lic. Exclusiva ME/EPP?	**Reserva Cota ME/EPP?**	**Sistema de Registro de Preços?**	**Exige Amostra/Dem.?**	**Dec. nº. 7.174/2010?**
Não	Não	Não	Não	Não

Prazo para envio da proposta/documentação
Até 2 (duas) horas após a convocação realizada pelo pregoeiro.
Impugnações e pedidos de esclarecimento
Até 12/08/2026 para o endereço licitacao@coren-pe.gov.br
Observações Gerais
A disputa dar-se-á pelo MODO ABERTO e os lances deverão respeitar o INTERVALO MÍNIMO de 1%, nos termos da condição do item VIII do Edital.

As sessões públicas dos Pregões do Coren-PE podem ser acompanhadas pelo endereço https://www.gov.br/compras/pt-br/, selecionando as opções Consultas > Pregões > Em andamento > Cód. UASG "389334". O edital e outros anexos estão disponíveis para download no Comprasnet e também no endereço https://ouvidoria.cofen.gov.br/coren-pe/transparencia/licitacoes/.

ÍNDICE

1. DO OBJETO E ESPECIFICAÇÕES
2. DO REGISTRO DE PREÇOS
3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO
4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA
6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES
7. DA FASE DE JULGAMENTO
8. DA FASE DE HABILITAÇÃO
9. DO TERMO DE CONTRATO

10. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA
11. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS
12. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES
13. DAS INFORMAÇÕES, ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES AO EDITAL
14. DA ADJUDICAÇÃO, HOMOLOGAÇÃO E GARANTIA DE EXECUÇÃO
15. DA ACEITAÇÃO DO OBJETO E FISCALIZAÇÃO
16. CONDIÇÕES DO PAGAMENTO, ALTERAÇÕES
17. DA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL E ALTERAÇÕES SUBJETIVAS
18. DA DISPOSIÇÕES GERAIS
19. DOS ANEXOS

PREÂMBULO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90006/2026

Torna-se público para conhecimento dos interessados, que o **CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE PERNAMBUCO - COREN/PE**, autarquia federal *ex vi* da Lei nº 5.905, de 12 de julho de 1973, CNPJ: 11.674.777/0001-58, por meio do Departamento de Licitações, Contratos e Convênios (DLCC), sediado na Av. Conde da Boa Vista, nº 800, Soledade, Recife-PE, realizará licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, com critério de julgamento **Menor Preço Global**, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

Data da Sessão Pública: 17/08/2026

Hora Inicial: 09h:15

a) O recebimento das propostas no sistema dar-se-á até as 09h da data de sessão pública.

b) A disputa dar-se-á pelo MODO ABERTO e os lances deverão respeitar o intervalo mínimo de 1% (um por cento) sobre o valor total do grupo nos termos deste Edital.

1. DO OBJETO E ESPECIFICAÇÕES

1.1. O objeto da presente licitação é a Contratação de empresa especializada em serviço de telefonia automatizada, visando atender às demandas do Conselho Regional de Enfermagem de Pernambuco, nos termos da tabela constante no item 1 do Termo de Referência e demais condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento convocatório.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formado por nove itens, conforme tabela constante no item 1.1. do Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

1.2.1. Não será aceita proposta com valores superiores aos estimados.

1.2.2. As especificações técnicas dos itens encontram-se descritas no Termo de Referência – Anexo I deste Edital e seus respectivos apêndices.

1.2.3. O licitante vencedor deve preencher o Modelo de Proposta de Preços (Anexo II do Edital).

1.2.4. A solução será contratada de forma global, com um único fornecedor, conforme previsto no item 9 do ETP, apêndice do Termo de Referência.

1.3. Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas na plataforma compras.gov.br e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

2. DO REGISTRO DE PREÇOS E ORÇAMENTO ESTIMADO

2.1. O registro de preços não se aplica a esta contratação

2.2. O orçamento estimado da presente contratação não será de caráter sigiloso.

3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

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

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

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

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

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

3.6. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto n.º 8.538, de 2015.

3.7. Não poderão disputar esta licitação:

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

3.7.2. que estiver cumprindo suspensão temporária do direito de participar de licitação ou estiver impedida de contratar com qualquer Conselho Regional de Enfermagem ou o Cofen, conforme Inciso III do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021.

3.7.3. sociedade que desempenhe atividade incompatível com o objeto da licitação;

3.7.4. empresas estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

3.7.5. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

3.7.6. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

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

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

3.7.9. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1996, concorrendo entre si;

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

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

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

3.8.1. Empresa impedida de licitar em decorrência de sanção que lhe foi imposta conforme Acórdão 2530/2023 Plenário-TCU.

3.9. O impedimento de que trata o item 3.7.6. será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.10. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.7.4. e 3.7.5. poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

3.11. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.12. O disposto nos itens 3.7.4. e 3.7.5. não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

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

3.14. A vedação de que trata o item 3.7.7. estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas, de lances e de julgamento.

4.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

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

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

4.3.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição Federal;

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

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

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

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

4.5.1. no item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo "não" impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

4.5.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo "não" apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

4.6. Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, a pessoa jurídica:

4.6.1. de cujo capital participe outra pessoa jurídica;

4.6.2. que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;

4.6.3. de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.6.4. cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada pela Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.6.5. cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.6.6. constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;

4.6.7. que participe do capital de outra pessoa jurídica;

4.6.8. que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;

4.6.9. resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;

4.6.10. constituída sob a forma de sociedade por ações.

4.6.11. cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade.

4.7. A falsidade da declaração de que trata os itens 4.4, 4.5 ou 4.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

4.8. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

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

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

4.11. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

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

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

4.12. O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema ou percentual de desconto inferior a lance já registrado caso o critério seja maior desconto.

4.13. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 4.12. possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

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

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

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

5.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, do valor total do grupo expresso em Reais (R$).

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

5.2.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema dos seguintes campos:

a) Valor unitário/mensal/anual/total do item, conforme o caso;

5.2.2. O licitante NÃO poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto na contratação.

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

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

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

5.5.1. No regime de incidência não-cumulativa de PIS e COFINS, a cotação adequada será a que corresponde à média das alíquotas efetivamente recolhidas pela empresa, comprovada, a qualquer tempo, por documentos de Escrituração Fiscal Digital da Contribuição (EFD-Contribuições) para o PIS/PASEP e COFINS dos últimos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, ou por outro meio hábil.

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

5.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.

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

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

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

5.11. Os licitantes devem respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência/Projeto Básico, conforme Acórdão nº 1455/2018-TCU-Plenário.

5.12. A empresa é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Para atender as orientações dos Acórdãos TCU n° 3.037/2009-Plenário, nº 1.696/2010 - 2ª Câmara, nº 1.442/2010-2ª Câmara, nº 387/2010-2ª Câmara e nº 2622/2013-Plenário, em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:

a) cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;

b) cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente, da planilha e haverá glosa, quando do pagamento, e/ou redução, quando da repactuação, para fins de total ressarcimento do débito.

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

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

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

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

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

6.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

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

6.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do grupo, respeitando-se os valores dos itens.

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

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

6.8. Será desclassificada antes da disputa dos lances a proposta contendo qualquer elemento que **identifique o licitante antes e durante a fase de lances**.

6.9. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **1% (um por cento).**

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

6.11. O procedimento **será no modo de disputa "aberto"**, onde os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

6.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

6.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

6.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação, sem prejuízo da aplicação da aplicação da margem de preferência e do desempate ficto, conforme disposto neste edital, quando for o caso.

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

6.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

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

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

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

6.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

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

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

6.18. Ao final da fase de lances, será aplicado o benefício da margem de preferência, nos termos do art. 26 da Lei 14133/21.

6.18.1. Para produtos ou serviços abrangidos por margem de preferência normal ou adicional, caso a proposta de menor preço não tenha por objeto produto ou serviço contemplado pela referida margem, o sistema automaticamente indicará as propostas de produtos ou serviços que façam jus ao diferencial de preço, pela ordem de classificação, para fins de aceitação pelo Pregoeiro.

6.18.2. Nestas situações, a proposta beneficiada pela aplicação da margem de preferência normal ou adicional, conforme o caso, tornar-se-á a proposta classificada em primeiro lugar.

6.19. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial, caso a contratação não se enquadre nas vedações dos §§1º e 2º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de

aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

6.19.1. Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência, apenas poderão se valer do critério de desempate previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que também fizerem jus às margens de preferência (art. 5º, §9º, I, do Decreto n.º 8538, de 2015).

6.19.2. O parâmetro para o empate ficto, nesse caso, consistirá no preço ofertado pela fornecedora classificada em primeiro lugar em razão da aplicação da margem de preferência.

6.19.3. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

6.19.4. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

6.19.5. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

6.19.6. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

6.19.7. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

6.20. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances).

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

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

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

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

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

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

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

6.20.2.2. empresas brasileiras;

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

6.20.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

6.21. Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos em lei, a escolha do licitante vencedor ocorrerá por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

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

6.22.1. Tratando-se de licitação em grupo, a contratação posterior de item específico do grupo exigirá prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade e serão observados como critério de aceitabilidade os preços unitários máximos definidos no Termo de Referência/Projeto Básico.

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

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

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

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

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

6.23. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

7. DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item 3.7 do Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1. SICAF;

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

7.1.3. A consulta aos cadastros 7.1.1 e 7.1.2. será realizada no nome e no CNPJ da empresa licitante, bem como a consulta no CNEP quanto às sanções previstas na Lei nº 8.429, de1992, também ocorrerá no nome e no CPF do sócio majoritário da empresa licitante, se houver, por força do art. 12 da citada lei.

7.1.4. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria Geral

da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis);

7.1.5. Certidão do Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade (CNIA), mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (https://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php?validar=form); e

7.1.6. Certidão de Licitantes Inidôneos, mantido pelo Tribunal de Contas da União (https://portal.tcu.gov.br/certidoes/);

7.1.7. A consulta no CEIS quanto às sanções previstas na Lei n° 8.429, de 1992. , também ocorrerá no nome e no CPF do sócio majoritário da empresa licitante, se houver, por força do art. 12 da citada lei.

7.2. As certidões dos itens 7.1.2, 7.1.4, 7.1.5 e 7.1.6 poderão ser consultadas no Portal eletrônico do TCU, na ferramenta de pesquisa consolidada de pessoa jurídica, disponível no endereço https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/

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

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

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

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

7.4. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs ou tenha se valido da aplicação da margem de preferência, o Pregoeiro verificará se faz jus ao benefício.

7.4.1. Caso o licitante não venha a comprovar o atendimento dos requisitos para fazer jus ao benefício da margem de preferência, as propostas serão reclassificadas, para fins de nova aplicação da margem de preferência.

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

7.6. Será desclassificada a proposta vencedora que:

7.6.1. contiver vícios insanáveis;

7.6.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência/Projeto Básico;

7.6.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecer acima do preço máximo definido para a contratação;

7.6.4. não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

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

7.7. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas, os valores exorbitantemente inferiores ao valor orçado pela Administração, conforme entendimento fixado na Súmula 262 do TCU e acórdãos recentes onde tem prevalecido a concepção de que o critério do art. 59, § 4º, da Lei 14.133 conduz a uma presunção *relativa* de inexequibilidade de preços. Ou seja, a Administração detém o poder-dever de conceder ao licitante a oportunidade de demonstrar a exequibilidade de sua proposta.

7.7.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o item anterior, só será considerada após diligência do Pregoeiro, que comprove:

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

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

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

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

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

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

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

7.11. Caso o Termo de Referência/Projeto Básico exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

7.12. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

7.13. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

7.14. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

7.15. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

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

8.1.1. Os documentos de habilitação encontram-se descritos nos itens 9.3. do Termo de Referência e seus respectivos subitens.

8.1.2. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

8.1.3. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo estipulado no chat pelo pregoeiro.

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

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

8.4. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou alternativamente via e-mail, via anexo solicitado através do chat no sistema compras.gov, sendo a última opção (*via e-mail*) somente em caso excepcional de inviabilidade técnica apresentada pelo sistema eletrônico de compras.

8.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

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

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

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

8.9. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

8.9.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

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

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

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

8.11.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo estipulado no chat de no mínimo 2 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

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

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

8.13. Após encerrado o prazo da entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos por interesse do licitante, salvo em sede de diligência, onde poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro que solicitará no prazo de **2 horas,** para: (Lei 14.133/21, art. 64, e IN 73/2022, art. 39, §4º)

8.13.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, para aferição das condições de habilitação e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

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

8.13.3. suprimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;

8.13.4. suprimento da ausência de certidão e/ou documento de cunho declaratório expedido por órgão ou entidade cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública.

8.13.5. Findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, **restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante,** implicando sua inabilitação.

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

8.15. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente Edital, observado o prazo disposto no subitem 8.11.1.

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

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

9. DO TERMO DE CONTRATO

9.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado termo de contrato, ou outro instrumento equivalente.

9.2. O adjudicatário terá o prazo de [05] dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

9.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou instrumento equivalente, a Administração poderá:

a) encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), para que seja assinado e devolvido no prazo de [3] dias úteis, a contar da data de seu recebimento;

b) disponibilizar acesso a sistema de processo eletrônico para que seja assinado digitalmente em até [3] dias úteis; ou

c) outro meio eletrônico, assegurado o prazo de [3] dias úteis para resposta após recebimento da notificação pela Administração.

9.4. Por ocasião da emissão da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida ao fornecedor adjudicado, implica o reconhecimento de que:

9.4.1. a referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133, de 2021;

9.4.2. a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas neste Edital;

9.4.3. a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133, de 2021 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma Lei.

9.5. Os prazos dos itens 9.2 e 9.3 poderão ser prorrogados, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

9.6. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

9.7. Na assinatura do contrato ou instrumento equivalente será exigido o Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal – Cadin e a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste Edital, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

9.7.1. A existência de registro no Cadin constitui fator impeditivo para a contratação.

9.7.2. Conforme art. 6º da Lei nº 10.522/2002: É obrigatória a consulta prévia ao Cadin, pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, direta e indireta, para: (Vide Medida Provisória nº 1.259, de 2024) *III - celebração de convênios, acordos, ajustes ou contratos que envolvam desembolso, a qualquer título, de recursos públicos, e respectivos aditamentos.*

10. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

10.1. A Administração convocará regularmente o licitante vencedor para assinar o termo de contrato ou para aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo e nas condições estabelecidas neste edital de licitação, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133/21.

10.2. Será facultado à Administração, quando o convocado não assinar o termo de contrato ou não aceitar ou não retirar o instrumento equivalente no prazo e nas condições estabelecidas, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do contrato nas condições propostas pelo licitante vencedor (art. 90, § 2º da Lei nº 14.133/21).

10.3. Decorrido o prazo de validade da proposta indicado no edital sem convocação para a contratação, ficarão os licitantes liberados dos compromissos assumidos (art. 90, § 3º da Lei nº 14.133/21).

10.4. Na hipótese de nenhum dos licitantes aceitar a contratação nos termos do § 2º deste artigo, a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos do edital, poderá (art. 90, § 4º da Lei nº 14.133/21):

I - convocar os licitantes remanescentes para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário;

II - adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

10.5. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades legalmente estabelecidas e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade licitante (art. 90, § 5º da Lei nº 14.133/21).

10.6. A regra do item anterior não se aplicará aos licitantes remanescentes convocados na forma do inciso I do item 10.4. (art. 90, § 6º da Lei nº 14.133/21).

10.7. Será facultada à Administração a convocação dos demais licitantes classificados para a contratação de remanescente de obra, de serviço ou de fornecimento em consequência de rescisão contratual, observados os mesmos critérios estabelecidos nos itens 10.2. e 10.4. deste edital (art. 90, § 7º da Lei nº 14.133/21).

10.8. Na situação de que trata o item 10.7., é autorizado o aproveitamento, em favor da nova contratada, de eventual saldo a liquidar inscrito em despesas empenhadas ou em restos a pagar não processados, nos termos da Lei nº 14.770, de 2023), (art. 90, § 8º da Lei nº 14.133/21).

10.9. Se frustradas as providências dos itens 10.2 e 10.4., o saldo de que trata o item 10.8. deste artigo poderá ser computado como efetiva disponibilidade para nova licitação, desde que identificada vantajosidade para a administração pública e mantido o objeto programado, nos termos da Lei nº 14.770, de 2023, (art. 90, § 9º da Lei nº 14.133/21).

11. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

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

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

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

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

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

11.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

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

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

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

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

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

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

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

11.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados. O acesso aos autos do processo somente será autorizado mediante solicitação no endereço eletrônico licitacao@coren-pe.gov.br .

12. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

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

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

12.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

12.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

12.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

12.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

12.1.2.5. apresentar proposta, amostra, prova de conceito ou local de execução do serviço em desacordo com as especificações do Edital;

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

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

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

12.1.5. fraudar a licitação;

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

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

12.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

12.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

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

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

12.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, após regular processo administrativo, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

12.2.1. advertência;

12.2.2. multa;

12.2.3. impedimento de licitar e contratar e

12.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determi- nantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

12.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

12.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

12.3.2. as peculiaridades do caso concreto;

12.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

12.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

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

12.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida

no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

12.4.1. Para as infrações previstas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

12.4.2. Para as infrações previstas nos itens 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6, 12.1.7 e 12.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

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

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

12.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

12.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6, 12.1.7 e 12.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

12.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 12.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

12.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

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

contado do recebimento dos autos.

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

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

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

12.15. A aplicação das sanções será precedida de regular instrução de processo de responsabilização, constituído e conduzido em observância às regras dispostas nos arts. 157 a 161 da Lei nº 14.133/2021, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

12.15.1. Na hipótese de abertura de processo administrativo destinado à apuração dos fatos e, se for o caso, aplicação de sanção à licitante, em decorrência de conduta vedada neste Pregão, as comunicações à licitante serão efetuadas por meio do endereço de correio eletrônico (e-mail) cadastrado no credenciamento da empresa junto ao Sicaf.

12.15.1.1. O licitante deverá manter atualizado o endereço de correio eletrônico (e-mail) cadastrado junto ao Sicaf e confirmar o recebimento de mensagens provenientes do Coren-PE (licitacao@coren-pe.gov.br), não podendo alegar o desconhecimento do recebimento das comunicações por este meio como justificativa para se eximir das responsabilidades assumidas ou eventuais sanções aplicadas.

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

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

13. DAS INFORMAÇÕES, ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES AO EDITAL

13.1. Informações acerca do presente certame poderá ser obtido a qualquer tempo no horário das 08h às 17h pelo telefone (81) 3788-5609.

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

13.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, através do endereço eletrônico licitacao@coren-pe.gov.br.

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

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

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

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

14. DA ADJUDICAÇÃO, HOMOLOGAÇÃO E GARANTIA DE EXECUÇÃO

14.1. O objeto deste Pregão será adjudicado e homologado à licitante vencedora, por ato da autoridade competente após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados.

14.2. Conforme exigido no item 4.3. do Termo de Referência, será exigida a garantia da contratação de que tratam os artigos 96 e seguintes da lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do Contrato.

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

14.4. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do Contrato ou da Ata.

15. DA ACEITAÇÃO DO OBJETO E FISCALIZAÇÃO

15.1 Os critérios de recebimento e aceitação do objeto encontram-se descritos no item 7.2.(sete ponto dois) e seus subitens, do Termo de Referência, anexo I deste Edital.

15.2. As regras de fiscalização para a perfeita execução dos serviços descritos nesta licitação, encontram-se estabelecidos no item 6.7.(seis ponto sete) e demais determinações do Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

16. CONDIÇÕES DO PAGAMENTO E ALTERAÇÕES

Do pagamento:

16.1. As condições gerais de pagamento estão estabelecidas no item 7(sete) e seus subitens do Termo de Referência, anexo I deste Edital.

16.2. Condições específicas:

16.2.1. A Nota Fiscal referente ao objeto entregue e aceito deverá ser remetida à área solicitante no prazo estabelecido, para que o Fiscal do contrato possa realizar sua verificação e, não havendo problemas, emitir

o "atesto":

16.2.2. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser remetida nos termos estabelecidos no Termo de Referência.

16.2.3. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará pendente até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

16.2.4. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos serão instruídos com as justificativas e motivos, e submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se será, ou não, caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa à mora;

16.2.5. sem prejuízo das sanções cabíveis, o pagamento será retido ou glosado, quando a empresa contratada:

16.2.5.1. não produzir os resultados, deixar de executar ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

16.2.5.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior a demandada.

16.3. Os pagamentos a serem efetuados em favor da contratada, quando couber, estarão sujeitos à retenção, na fonte, dos seguintes tributos:

16.3.1. Imposto de Renda das Pessoas Jurídicas-IRPJ, Contribuição Social sobre o Lucro Líquido-CSLL, Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social-COFINS, e Contribuição para os Programas de Integração Social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público PIS/PASEP, na forma da Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, conforme determina o art. 64 da Lei nº 9.340, de 27 de dezembro de 1996;

16.3.2. Contribuição previdenciária, correspondente a 11% (onze por cento), na forma da Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009, conforme determina a Lei nº. 8.212, de 24 de julho de 1991; e

16.3.3. Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN, na forma da Lei Complementar nº 116, de 31 de julho de 2003, combinada com a legislação municipal e/ou distrital sobre o tema.

16.4. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.

16.4.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha se for o caso, no pagamento dos serviços, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

16.5. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual.

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

16.6. Nos termos dos Acórdãos TCU nº 3.037/2009-Plenário, nº 1.696/2010 - 2ª Câmara, nº 1.442/2010-2ª Câmara, nº 387/2010-2ª Câmara e nº 2.622/2013-Plenário, a empresa é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:

16.6.1. cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;

16.6.2. cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente, da planilha e haverá glosa, quando do pagamento, e/ou redução, quando da repactuação, para fins de total ressarcimento do débito.

16.7. Outras normas gerais ou específicas aplicáveis às despesas públicas poderão ser oportunamente aplicadas pelo setor financeiro para fins de pagamentos.

16.8. Das alterações

16.8.1. As alterações que se fizerem necessárias estarão sujeitas aos termos descritos do arts. 124 ao 136 da Lei nº 14.133/2021.

16.9. Outras normas gerais ou específicas aplicáveis às despesas públicas poderão ser oportunamente aplicadas pelo setor financeiro para fins de pagamentos bem como observadas pelo Gestor de Contratos.

17. DA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL E ALTERAÇÕES SUBJETIVAS

17.1. Os critérios relativos à sustentabilidade para o objeto desta licitação se houverem, encontram-se estabelecidas no Termo de Referência anexo I deste Edital.

17.2. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra empresa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos neste Edital, sejam mantidas as demais clausulas e condições do contrato, não haja prejuízo à execução do objeto deste termo, e ainda haja anuência do contratante à continuidade do contrato.

17.3. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

18. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

18.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

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

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

18.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

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

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

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

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

18.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereços eletrônicos www.compras.gov.br e https://ouvidoria.cofen.gov.br/coren-pe/transparencia/licitacoes/.

18.11. Este documento pode ser impresso ou utilizado de forma digital. Alguns hiperlinks interativos são disponibilizados com o objetivo de facilitar o acesso a normativos e informações relevantes, sendo eles tão somente auxílios. Eventuais hiperlinks "quebrados" que não direcionem o licitante a um endereço de internet válido não invalidam o instrumento deste Edital e suas regras aqui estabelecidas.

19. DOS ANEXOS

19.1. Integram este Edital, independentemente de transcrição, os seguintes anexos:

19.1.1. Anexo I – Termo de Referência

19.1.2. Anexo II – Modelo de Proposta de Preços

19.1.3. Anexo III – Modelo de Declaração Conjunta

19.1.4. Anexo IV – Minuta do Contrato

Recife, 30 de julho de 2026.

Lucas Aldeneto da Silva

Comissão Permanente de Contratação

O presente documento segue assinado pelo servidor Elaborador, Pregoeiro (validador) e pela autoridade responsável por sua aprovação, com fulcro no Regimento Interno do COREN-PE, cujos fundamentos passam a integrar a presente decisão por força do art. 50, § 1º, da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

Documento assinado eletronicamente por **LUCAS ALDENETO DA SILVA - Matr. 025**, **Chefe da Comissão Permanente de Contratações**, em 30/07/2026, às 11:21, 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 **2010352** e o código CRC **D36A243A**.

ANEXOS AO EDITAL

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 00242.1115/2024-COREN-PE

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 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 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 elaborará 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 * (ΣQtap / ΣQtr)** Onde: IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço; ΣQtap = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência; ΣQtr = 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.**

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. Secretária – Coren-PE

Presidência 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.

ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

(A SER ENVIADA APENAS PELA(S) EMPRESA(S) VENCEDORA(S) DO CERTAME EM PAPEL TIMBRADO)

PREGÃO ELETRÔNICO - COREN-PE Nº 90003/2026

1.1. Proposta para contratação de serviços de telefonia automatizada, que faz a empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, estabelecida no endereço _____, para atender às necessidades do Coren-PE, conforme condições, quantidade e exigências estabelecidas no Edital e seus Anexos.

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.		Serviço	12		

2	Sistema de gestão de atendimento com integração a canais de comunicação (atendimento omnichannel) em forma de serviço e com autoatendimento.	27472	Serviço	12		
3	Serviço de homologação e personalização de linha do whatsapp e templates para envio de 5000 contatos ativos mensais.		Serviço	60.000		
4	Serviço de homologação e personalização de linha do whatsapp e templates para envio de 5000 contatos receptivos mensais.		Serviço	60.000		
5	Templates excedentes da franquia para envio de 2500 contatos ativos mensais, sob demanda.		Unidade / Sob demanda	30.000		
6	Templates excedentes da franquia para envio de 2500 contatos receptivos mensais, sob demanda.		Unidade / Sob demanda	30.000		
7	Serviço de SMS, para envio de, no máximo, 500 contatos ativos mensais e receptivos ilimitados.		Serviço	12		
8	Serviço de implantação e treinamento da solução.		Serviço	1		
9	Serviço de integração da solução com os sistemas do Coren-PE.		Serviço	1		

Identificação			
Razão Social e CNPJ:			
Endereço:		UF:	CEP:
Telefone:	( )		
E-mail:			
Banco, agência, conta, representante legal, qualificação, etc...			

1.2. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 12 da Lei nº 14.133/2021).

1.3. Em atendimento ao Edital do Pregão Eletrônico n.º **90003/2026**-Coren/PE, declaramos que:

- Foram observadas e conhecidas todas as condições estabelecidas no instrumento convocatório ao qual nos submetemos integralmente. Os serviços e materiais serão entregues em estrita conformidade com as descrições constantes no Termo de Referência. **Os preços contidos nesta proposta incluem o lucro e todos os custos diretos e indiretos** para a entrega dos objetos desta contratação, inclusive as despesas com transportes, materiais, mão-de-obra especializada, seguros em geral, equipamentos, ferramentas, encargos da legislação social, trabalhista e previdenciária, quaisquer danos causados a terceiros ou dispêndios resultantes de taxas, regulamentos e impostos Municipais, Estaduais e Federais, tributos incidentes, taxa de administração, material, serviços, seguros, frete, embalagens, lucro, honorários profissionais, despesas de hospedagem, alimentação e deslocamento dos profissionais e outros necessários ao cumprimento integral do objeto do Edital e seus Anexos. Os prazos serão estritamente cumpridos.
- Declaramos que **temos pleno conhecimento de todos os aspectos dos serviços ora licitados**, observaremos rigorosamente as normas, as leis, as recomendações e as instruções do Coren-PE, assumindo, desde já, integral responsabilidade, relativas à Licitação em causa e nossa plena concordância com as condições em conformidade com as exigências estabelecidas no Edital e em seus Anexos, e que o(s) bem(ns)/serviço(s) ofertado(s) atenderá(ão) a todas as exigências e especificações técnicas previamente estabelecidas nos referidos instrumentos.
- Esta **proposta é válida por no mínimo 60 (sessenta)**, a contar da data de sua apresentação até a assinatura do instrumento contratual.

VALOR TOTAL DA PROPOSTA: _____ (_____por extenso_____)

_____, em ___ de _____ de 2026.

_____
Assinatura e carimbo do emissor/empresa

ANEXO III DO EDITAL

MODELO DE DECLARAÇÃO CONJUNTA

A **(Nome da empresa)** inscrita no CNPJ no _____, sediada _____ (endereço completo) _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) _____**, DECLARA**, sob as penas da lei, que:

a) Fatos Impeditivos:

Até a presente data inexistem **fatos impeditivos** para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

b) Não emprega Menores:

Para fins do disposto XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega **menor de dezoito** anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre **e não emprega menor de dezesseis anos.**

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ( )

Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima.

c) Trabalho Forçado:

Não possui, em sua cadeia produtiva, empregados que executam trabalho degradante ou forçado, observado o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal.

d) Elaboração Independente de Proposta

(Identificação da Licitação)

(**Identificação completa do representante da licitante**), como representante devidamente constituído de (**Identificação completa da licitante**) doravante denominado Licitante, para fins do disposto no Edital de **Pregão Eletrônico nº 90003/2026,** declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

1) a proposta apresentada para participar do **Pregão Eletrônico nº 90003/2026** foi elaborada de maneira independente pela Licitante e o seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do **Pregão Eletrônico nº 90003/2026**, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

2) a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar do **Pregão Eletrônico nº 90003/2026** não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato do **Pregão Eletrônico nº 90003/2026**, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

3) que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do **Pregão Eletrônico nº 90003/2026** quanto a participar ou não da referida licitação;

4) que o conteúdo da proposta apresentada para participar do **Pregão Eletrônico nº 90003/2026** não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato do **Pregão Eletrônico nº 90003/2026** antes da adjudicação do objeto da referida licitação;

5) que o conteúdo da proposta apresentada para participar do **Pregão Eletrônico nº 90003/2026** não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante do Ministério de Minas e Energia antes da abertura oficial das propostas; e

6) que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

e) Enquadramento na Lei Complementar nº 123/2006

Que cumpre os requisitos legais para a **qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte,** e atesta a aptidão para usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar Federal nº. 123/06, não possuindo nenhum dos impedimentos previstos no § 4º do artigo 3º da referida Lei.

f) Antinepotismo

(Decreto 7.203, de 4 de Junho 2010)

Que não se enquadra em nenhum dos impedimentos previstos Art. 3º do Decreto Nº 7.203, de 4 de junho de 2010 que dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal:

Art. 3º No âmbito de cada órgão e de cada entidade, são vedadas as nomeações, **contratações** ou designações de familiar de Ministro de Estado, familiar da máxima autoridade administrativa correspondente ou, ainda, familiar de ocupante de cargo em comissão ou função de confiança de direção, chefia ou assessoramento, para:

I - cargo em comissão ou função de confiança;

II - atendimento a necessidade temporária de excepcional interesse público, salvo quando a contratação tiver sido precedida de regular processo seletivo; e

III - estágio, salvo se a contratação for precedida de processo seletivo que assegure o princípio da isonomia entre os concorrentes.

§ 1º Aplicam-se as vedações deste Decreto também quando existirem circunstâncias caracterizadoras de ajuste para burlar as restrições ao nepotismo, especialmente mediante nomeações ou designações recíprocas, envolvendo órgão ou entidade da administração pública federal.

§ 2º As vedações deste artigo estendem-se aos familiares do Presidente e do Vice-Presidente da República e, nesta hipótese, abrangem todo o Poder Executivo Federal.

§ 3º É vedada também a contratação direta, sem licitação, por órgão ou entidade da administração pública federal de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação ou de autoridade a ele hierarquicamente superior no âmbito de cada órgão e de cada entidade. (Grifo nosso)

DECLARA, ainda, estar ciente das **SANÇÕES** que lhe poderão ser impostas, nos termos da Legislação referente ao tema.

g) Cota de Aprendizagem

Que cumpre a **cota aprendizagem** nos termos estabelecidos no Artigo 429 da Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT.

h) Declaração de Reserva de Cargos

Que cumpre a reserva de cargos para pessoas com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atende às regras de acessibilidade nos termos estabelecidos no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

i) Pleno Atendimento

Que está ciente, concorda e que cumpre plenamente as condições e os requisitos de habilitação definidos no Edital nº **90003/2026** e seus Anexos.

_____, em ___ de _____ de 2025.

_____
Assinatura e carimbo do emissor/empresa

ANEXO IV DO EDITAL

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº XXXXXX, QUE FAZEM ENTRE SI O CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE PERNAMBUCO E A EMPRESA .....

O Conselho Regional de Enfermagem de Pernambuco–COREN-PE, entidade fiscalizadora do exercício profissional ex vi da Lei nº 5.905, de 12 de julho de 1973 com sede na Av. Conde da Boa Vista, nº 800, Soledade, na cidade de Recife–PE, CNPJ sob o nº 11.674.777/0001-58, representado neste ato pelo Presidente DR. JOSÉ GILMAR COSTA DE SOUZA JÚNIOR, brasileiro, inscrito(a) no CPF sob o nº 0**.385.064-** enfermeiro, portador da Carteira COREN-PE nº. 120.107, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) [CONTRATADO], inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº [CNPJ], sediado(a) na [endereço], na cidade de [cidade]/[UF], doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por [nome e função no CONTRATADO], conforme [atos constitutivos da empresa] **OU** [procuração apresentada nos autos], tendo em vista o que consta no **Processo SEI nº 00242.1115/2024-COREN-PE** e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do **Pregão Eletrônico nº 90003/2026**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a 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 no Edital e seus anexos.

1.2. Objeto da contratação:

Item	Especificação	Catser	Unid. de Medida	Quant.	Valor Unit./Mensal	Valor Anual
1						
2						
3						

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

a) O Termo de Referência;

b) O Edital da Licitação;

c) A Proposta do CONTRATADO;

d) Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 MESES contados do(a) assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei n° 14.133, de 2021. prorrogável por até 5 anos, na forma do artigo 106 da Lei n° 14.133, de 2021.

2.1.1. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o CONTRATADO, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

I - Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

II - Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

III - Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

IV - Haja manifestação expressa do CONTRATADO informando o interesse na prorrogação;

V - Seja comprovado que o CONTRATADO mantém as condições iniciais de habilitação; e

VI - Não haja registro Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal (Cadin).

2.2. O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.4. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.5. O contrato não poderá ser prorrogado quando o CONTRATADO tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA - SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto deste contrato.

5. CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1. O valor mensal da contratação é de R$ **xxxxxx** (**xxxxxxxxx**), perfazendo o valor total de R$ **xxxxxx** (**xxxxxxxxx**).

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao CONTRATADO depende- rão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

6.1. O prazo para pagamento ao CONTRATADO e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência e no Edital, anexos a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

7.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7.2. Não havendo definido no Termo de Referência, o órgão ou entidade atualizará o preço, de acordo com o índice usual aplicável ao objeto desta contratação e praticados pelo mercado.

8. CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do CONTRATANTE:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo CONTRATADO, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar o CONTRATADO, por escrito, sobre vícios, defeitos incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas, certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.6. Efetuar o pagamento ao CONTRATADO do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.7. Aplicar ao CONTRATADO as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Não praticar atos de ingerência na administração do CONTRATADO, tais como:

8.1.8.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

8.1.8.2. fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo CONTRATADO;

8.1.8.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do CONTRATADO;

8.1.8.4. definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;

8.1.8.5. demandar a funcionário do CONTRATADO a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação; e

8.1.8.6. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do CONTRATADO.

8.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;

8.1.10.1. A Administração terá o prazo de 8 (oito) dias úteis, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.10.2. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo CONTRATADO no prazo máximo de 8 (oito) dias úteis;

8.1.11. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais;

8.1.12. Comunicar o CONTRATADO na hipótese de posterior alteração do projeto pelo CONTRATANTE, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo CONTRATADO com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do CONTRATADO, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

8.3. Outras obrigações adicionais encontram-se definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. O CONTRATADO deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens e serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.5. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o CONTRATADO deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

9.5.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

9.5.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

9.5.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do CONTRATADO;

9.5.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

9.5.6. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

9.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto do contrato;

9.7. Comunicar ao Fiscal do contrato tempestivamente, observada a urgência da situação, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual, não ultrapassando o prazo de 24 (vinte e quatro) horas;

9.8. Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

9.9. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.10. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação;

9.11. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;

9.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.13. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.14. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE;

9.15. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados;

9.16. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;

9.17. Fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;

9.18. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

9.19. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere;

9.20. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;

9.21. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados;

9.22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação pertinente;

9.23. Não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008;

9.24. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;

9.25. Manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato;

9.25.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.26. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do CONTRATANTE ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.27. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;

9.28. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;

9.29. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho e instalações em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;

9.30. Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC),quando for o caso;

9.31. Garantir o acesso do CONTRATANTE, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;

9.32. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;

9.33. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

9.34. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o CONTRATADO relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

9.35. Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica no(s) endereços onde houver unidades da contratante;

9.36. O técnico deverá se deslocar ao local da repartição.

9.37. Realizar 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 dos serviços;

9.38. Outras obrigações adicionais encontram-se definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

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

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

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo CONTRATADO.

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

10.6. É dever do CONTRATADO orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O CONTRATADO deverá exigir de SUBOPERADORES e SUBCONTRATADOS o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O CONTRATANTE poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o CONTRATADO atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O CONTRATADO deverá prestar, no prazo fixado pelo CONTRATANTE, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

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

10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência e no Edital.

11.2. O contratado apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública ou, ainda, pela fiança bancária, em valor correspondente a correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial/total/anual do contrato.

11.3. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por mais 90 (noventa) dias após término deste prazo de vigência, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

11.4. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

11.5. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 11.6 deste contrato.

11.6. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

11.7. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

11.7.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

11.7.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

11.7.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

11.8. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 11.7, observada a legislação que rege a matéria.

11.9. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

11.10. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

11.11. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

11.12. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

11.13. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 8 (oito) dias úteis, contados da data em que for notificada.

11.14. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

11.15. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021).

11.16. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n° 662, de 11 de abril de 2022.

11.17. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

11.17.1. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

11.18. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

11.19. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

11.20. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente no Termo de Referência.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. As regras acerca de infrações e sanções administrativas referentes à execução do contrato são aquelas definidas no item 8.3 (oito ponto três) do Termo de Referência, anexo a este Contrato.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o CONTRATANTE, quando este não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.2.1. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do CONTRATADO pelo CONTRATANTE nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.3. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.4. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133, de 2021, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.5. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.6. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.7. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.7.1. Do balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.7.2. Da relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.7.3. Das indenizações e multas.

13.8. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

13.9. O CONTRATANTE poderá ainda:

13.9.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo CONTRATADO, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e

13.9.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei n.º 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor do CONTRATADO decorrentes do contrato.

13.10. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o CONTRATADO mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

14 . CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

14.2. O CONTRATADO é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.4. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do CONTRATANTE, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.

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

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. As despesas decorrentes desta contratação correrão por conta do Código de Despesas: **6.2.2.1.1.01.33.90.093.02.014 – Serviços Relacionados a Tecnologia da Informação.** Nota de Empenho nº _____/2026.

15.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação do orçamento respectivo e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

15.2.1. *O art. 106, II, da Lei nº 14.133, de 2021 prevê para contratações de fornecimentos continuados que "a Administração deverá atestar, no início da contratação e de cada exercício, a existência de créditos orçamentários vinculados à contratação e a vantagem em sua manutenção".*

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - RESPONSABILIDADE SÓCIO AMBIENTAL

16.1. As Partes reconhecem a importância e se comprometem por si e por seus colaboradores a respeitar e a contribuir com o cumprimento dos Princípios Constitucionais, dos Direitos e Garantias Fundamentais e dos Direitos Sociais previstos na Constituição Federal, tais como, mas não limitadamente:

I. evitar qualquer forma de discriminação;

II. respeitar o meio ambiente;

III. repudiar o trabalho escravo e infantil;

IV. garantir a liberdade de seus colaboradores em se associarem a sindicatos e negociarem coletivamente direitos trabalhistas;

V. colaborar para um ambiente de trabalho seguro e saudável;

VI. evitar o assédio moral e sexual;

VII. compartilhar este compromisso de Responsabilidade Social na cadeia de fornecedores;

VIII. trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluída a extorsão e o suborno.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - ANTICORRUPÇÃO

17.1. Dos Procedimentos de Prevenção à Prática de Atos Contra a Administração Pública.

17.2. As Partes, por si e por seus administradores, diretores, empregados e agentes, obrigam-se a:

17.2.1. Conduzir suas práticas comerciais de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis;

17.2.2. Repudiar e não permitir qualquer ação que possa constituir ato lesivo nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, e legislação correlata;

17.2.3. Dispor ou comprometer-se a implementar, durante a vigência deste Contrato, programa de conformidade e treinamento voltado à prevenção e detecção de violações das regras anticorrupção e dos requisitos estabelecidos neste Contrato;

17.2.4. Notificar imediatamente a outra parte se tiverem conhecimento ou suspeita de qualquer conduta que constitua ou possa constituir prática de suborno ou corrupção referente à negociação, conclusão ou execução deste Contrato, e declaram, neste ato, que não realizaram e nem realizarão qualquer pagamento, nem forneceram ou fornecerão benefícios ou vantagens a quaisquer autoridades governamentais, ou a consultores, representantes, parceiros ou terceiros a elas ligados, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão da administração pública ou assegurar qualquer vantagem indevida, obter ou impedir negócios ou auferir qualquer benefício indevido.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS CASOS OMISSOS

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

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – PUBLICAÇÃO

19.1. Incumbirá ao CONTRATANTE divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput,* da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO

20.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Recife, Seção Judiciária de Pernambuco para dirimir os litígios que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, salvo nos casos previstos no art. 102, inciso I, alínea "d", da Constituição Federal.

Para firmeza e validade do que foi pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em 02 (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes e por duas testemunhas.

Recife, ... de..... de 2026.

_____

Representante legal do CONTRATANTE

_____

Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS (CPC, art. 784, inc. III):

TESTEMUNHA: 1-

TESTEMUNHA: 2-