

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90007/2025

CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO BRASIL (UASG 926284)

OBJETO

Contratação de serviços de *contact center* ativo e receptivo e solução tecnológica de gestão integrada de serviços, atendimentos e relacionamento com usuários, conforme condições e exigências estabelecidas no edital e seus anexos.

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

O valor estimado da contratação é de **R\$ 3.122.006,40 (três milhões, cento e vinte e dois mil e seis reais e quarenta centavos)**, referente ao período total de 24 meses.

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia **21/08/2025** às 10h (horário de Brasília)

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

Menor preço global.

MODO DE DISPUTA:

Aberto

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS

NÃO



Baixe o APP Compras.gov.br
e apresente sua proposta!

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90007/2025**

(Processo Administrativo NUP nº 00146.000753/2025-27)

Torna-se público que o **CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO BRASIL – CAU/BR**, por meio de seu Pregoeiro e Equipe de Apoio, designados pela Portaria PRES nº 457, de 20 de julho de 2023, com sede no Edifício General Alencastro, SEPS EQ 702/902, 2º Andar - S/N, BL. “A” e “B”, Asa Sul, CEP: 70390-025, Brasília, Distrito Federal, realizará licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, com critério de julgamento menor preço global, sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço global, nos termos do Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021; da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021; da Instrução Normativa SEGES/ME nº 116, de 21 de dezembro de 2021; da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006; da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021 e as exigências estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

- 1.1. Contratação de serviços de contact center ativo e receptivo e solução tecnológica de gestão integrada de serviços, atendimentos e relacionamento com usuários, conforme condições e exigências estabelecidas no edital e seus anexos.
- 1.2. A licitação será realizada em item único, mediante o Código do CATSER nº 20605, conforme tabela constante no item 1.1 do Termo de Referência.
- 1.3. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

- 2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras), por meio de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil.
 - 2.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.
- 2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.



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

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

2.5. Considerando que o custo estimado da licitação é superior a R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais), não haverá o benefício de exclusividade para Micro Empresas e Empresas de Pequeno Porte (ME/EPP) previsto na [Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#).

2.6. Não poderão disputar esta licitação:

2.6.1. Aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.6.2. 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;

2.6.3. 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;

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

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

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

2.6.7. 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;

2.6.8. Agente público do órgão ou entidade licitante;

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

2.6.10. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as



situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.7. O impedimento de que trata o item 2.6.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.8. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.6.2 e 2.6.3 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.

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

2.10. O disposto nos itens 2.6.2 e 2.6.3 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.

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

2.12. A vedação de que trata o item 2.6.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

3.2. 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.

3.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 7.1.1 e 7.9.1 deste Edital.



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

3.4.1. 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;

3.4.2. 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](#);

3.4.3. 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](#);

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

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

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

3.6.1. 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;

3.6.2. 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.

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

3.8. 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.

3.9. 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.

3.10. 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.

3.11. 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:

3.11.1. 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

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

3.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

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

3.12.2. Percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

3.13. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 3.11 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.

3.14. 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.

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

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

4.1.1. Valor total do item;

4.1.2. Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência;

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



4.3. 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.

4.4. 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.

4.5. 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.

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

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

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

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

4.9.1. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no item 4.9.

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

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

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

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



- 5.2.1. Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.
- 5.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 5.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 5.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 5.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 5.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 5.6. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do grupo de itens, considerando o prazo e quantidades previstas no Termo de Referência anexo a este edital.
- 5.7. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 5.8. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 5.9. 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 R\$100,00 (cem reais).
- 5.10. 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.
- 5.11. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.
- 5.12. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 5.12.1. 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.
- 5.12.2. 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.
- 5.12.3. 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.
- 5.12.4. 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.

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

5.13. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

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

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

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

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

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

5.14. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “fechado e aberto”, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

5.14.1. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 5.14, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

5.14.2. 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.

5.14.3. 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.

5.14.4. 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.

5.14.5. 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.

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

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

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

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

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

5.19. 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.

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

5.21. 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. 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](#).

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

5.21.2. 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.

5.21.3. 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.

5.21.4. 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.

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

5.22.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

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

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

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

5.22.1.4. Desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

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

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

5.22.2.2. Empresas brasileiras;

5.22.2.3. Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

5.22.2.4. Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).

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

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



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

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

5.23.4. 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.

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

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

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. 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 2.6 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. SICAF;

6.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

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

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

6.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o 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](#))

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

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

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



- 6.4. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.
- 6.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com o item 3.6 deste edital.
- 6.6. 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](#).
- 6.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:
- 6.7.1. Contiver vícios insanáveis;
 - 6.7.2. Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
 - 6.7.3. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
 - 6.7.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
 - 6.7.5. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.
- 6.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.
- 6.8.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:
- 6.8.1.1. Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
 - 6.8.1.2. Inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.
- 6.9. Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:
- 6.9.1. Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi-integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;
 - 6.9.2. No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado.
 - 6.9.3. No caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução.
 - 6.9.4. Será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a



85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei.

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

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

6.11.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

6.11.2. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.

6.11.3. Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de executabilidade;

6.11.4. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a executabilidade da proposta.

6.11.5. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.

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

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



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

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

6.14. Caso o Termo de Referência 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.

6.15. 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.

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

6.17. 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.

6.18. 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.

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

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

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

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

7.2.1. 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.



7.3. 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.9.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no [§ 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

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



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

7.10.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

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

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

7.11.2. Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

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

7.13. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 7.9.1.

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

7.15. 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](#)).

7.16. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

8. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

8.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou solicitar esclarecimentos sobre o seu inteiro teor, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

8.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail



licitacao@caubr.gov.br, ou por petição dirigida ou protocolada no endereço Edifício General Alencastro, SEPS EQ 702/902, 2º Andar - S/N, BL. "A" e "B", Asa Sul, CEP: 70390-025, Brasília, Distrito Federal.

8.3. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até 2 (dois) dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.

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

8.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 3 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.

8.6. O Pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital e dos anexos.

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

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

8.8. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a Administração.

9. DOS RECURSOS

9.1. 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](#).

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

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

9.3.1. A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

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

9.3.3. 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.

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



9.5. 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.

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

9.7. 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.

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

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

9.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no endereço constante neste Edital.

10. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

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

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

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

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

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

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

10.1.2.4. Deixar de apresentar amostra;

10.1.2.5. Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

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

10.1.3.1. 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;

10.1.4. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação



- 10.1.5. Fraudar a licitação
- 10.1.6. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
 - 10.1.6.1. Agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
 - 10.1.6.2. Induzir deliberadamente a erro no julgamento;
 - 10.1.6.3. Apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- 10.1.7. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
- 10.1.8. Praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).
- 10.2. Com fulcro na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
 - 10.2.1. Advertência;
 - 10.2.2. Multa;
 - 10.2.3. Impedimento de licitar e contratar e
 - 10.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- 10.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
 - 10.3.1. A natureza e a gravidade da infração cometida.
 - 10.3.2. As peculiaridades do caso concreto
 - 10.3.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes
 - 10.3.4. Os danos que dela provierem para a Administração Pública
 - 10.3.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 10.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 5 dias úteis, a contar da comunicação oficial.
 - 10.4.1. Para as infrações previstas nos itens 10.1.1, 10.1.2 e 10.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.
 - 10.4.2. Para as infrações previstas nos itens 10.1.4, 10.1.5, 10.1.6, 10.1.7 e 10.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.
- 10.5. 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.
- 10.6. 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.

10.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 10.1.1, 10.1.2 e 10.1.3, 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.

10.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 10.1.4, 10.1.5, 10.1.6, 10.1.7 e 10.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 10.1.1, 10.1.2 e 10.1.3 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](#).

10.9. 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 10.1.3, 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](#).

10.10. 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.

10.11. 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.

10.12. 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.

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

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



11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 11.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.
- 11.2. 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.
- 11.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.
- 11.4. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 11.5. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 11.6. 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.
- 11.7. 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.
- 11.8. 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.
- 11.9. 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.
- 11.10. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 11.11. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico <https://transparencia.caubr.gov.br/licitacoes/>, e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço Edifício General Alencastro, SEPS EQ 702/902, 2º Andar - S/N, BL. "A" e "B", Asa Sul, CEP: 70390-025, Brasília, Distrito Federal, nos dias úteis, no horário das 9 horas às 17 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.
- 11.12. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- 11.12.1. ANEXO I - Termo de Referência
- 11.12.1.1. Apêndice I – Estudo Técnico Preliminar
- 11.12.1.2. Apêndice II – Memória de Cálculo



- 11.12.1.3. Apêndice III – Estimativo de quantitativo de licenças
- 11.12.1.4. Apêndice IV – Quantitativo de atendimentos e análise do nível de serviço
- 11.12.1.5. Apêndice V – Tabela de responsabilidades e entregas
- 11.12.1.6. Apêndice VI – Instrumento de Medição de Resultados – IMR
- 11.12.1.7. Apêndice VII – Cronograma de Execução
- 11.12.2. ANEXO II – Declaração de elaboração independente de proposta
- 11.12.3. ANEXO III – Declaração de habilitação
- 11.12.4. ANEXO IV – Declaração de trabalho do menor
- 11.12.5. ANEXO V – Declaração de idoneidade
- 11.12.6. ANEXO VI – Declaração de sustentabilidade, integridade e responsabilidade socioambiental
- 11.12.7. ANEXO VII - Declaração de conhecimento e compromisso com as políticas de integridade do CAU/BR
- 11.12.8. ANEXO VIII – Termo de compromisso de sigilo
- 11.12.9. ANEXO IX – Modelo de Termo de ciência
- 11.12.10. ANEXO X – Teste de conformidade técnica – TCT
- 11.12.11. ANEXO XI – Planilha De Composição De Preços - Modelo Para Preenchimento Pelo Licitante
- 11.12.12. ANEXO XII – Formulário de avaliação dos requisitos funcionais
- 11.12.13. ANEXO XIII – Termo de vistoria técnica das instalações da contratada
- 11.12.14. ANEXO XIV – Minuta de contrato

Brasília (DF), 06 de agosto de 2025.

ALESSANDRO DE SOUZA ALVES

Pregoeiro

**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**

Processo Administrativo NUP 00146.000753/2025-27

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços de *contact center* ativo e receptivo e solução tecnológica de gestão integrada de serviços, atendimentos e relacionamento com usuários, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UN. DE MEDIDA	QTD	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR TOTAL ESTIMADO
1	Serviços de <i>contact center</i> ativo e receptivo para atendimento aos profissionais arquitetos e urbanistas, sociedades empresárias e demais usuários de serviços profissionais vinculados ao Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR e dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo dos Estados e do Distrito Federal - CAU/UF. A contratação inclui: a) Disponibilização de infraestrutura física, lógica e humana de 20 (vinte) posições de atendimento (PAs), compreendendo: 12 (doze) atendentes de 1º nível, 6 (seis) atendentes de 2º nível, 1 (um) supervisor(a) técnico preferencialmente arquiteto e urbanista e 1 (um) analista de base e qualidade; b) Solução tecnológica integrada de atendimento e autoatendimento regenerativo omnichannel com funcionalidades de gestão de relacionamento, dashboards gerenciais, histórico de atendimentos, base de conhecimento treinável e integração via APIs, para gestão de atendimentos, demandas, requisições, incidentes e interações com usuários internos e externos do Conselho, automação de processos, monitoramento de desempenho e melhoria contínua da experiência do usuário; c) Manutenção, operação e suporte técnico aos números 0800 e 4007	20605 (Teleatendimento)	Meses	24	R\$ 130.083,60 (mensal)	R\$ 3.122.006,40 (24 meses)



existentes atualmente, com garantia de portabilidade e continuidade de operação dos números atuais (0800 883 0113 e 4007 2613); d) Implantação, treinamento, operação, monitoramento, avaliação e encerramento com plano de transição documentado.					
---	--	--	--	--	--

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

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 24 meses contados a partir da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que se trata de atividade essencial, cuja paralisação implicaria em prejuízo ao exercício das atividades da autarquia, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando os argumentos apresentados no Estudo Técnico Preliminar;

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

1.5. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 3.122.006,40 (três milhões, cento e vinte e dois mil e seis reais e quarenta centavos)**, referente ao período total de 24 meses, conforme custos unitários apostos na tabela acima, e estimados na memória de cálculo do APÊNDICE II.

2. CONCEITOS E SIGLAS DESTE PROJETO E TERMO DE REFERÊNCIA

2.1. **CACAU** – Central de Atendimento do CAU – compreende os serviços de atendimento *omnichannel* do CAU;

2.2. **CAU/BR** – Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil;

2.3. **CAU/UF** – Conselhos de Arquitetura e Urbanismo dos Estados e do Distrito Federal;

2.4. **CSC-CAU** – Centro de Serviços Compartilhados do Conselho de Arquitetura e Urbanismo;

2.5. **DAC** – Distribuidor Automático de Chamadas;

2.6. **GAD** - Gerenciador Avançado de Demandas

2.7. **PABX** - Private Automatic Branch Exchange – aparelho que possibilita a troca automática de ramais sem a intervenção de um operador ou telefonista;

2.8. **RIA** – Rede Integrada de Atendimento – Coordenadoria do CAU/BR responsável pela elaboração, fiscalização e parte dos serviços descritos ao longo deste Termo de Referência;



- 2.9. **SICCAU** - Sistema de Informação e Comunicação dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo - sistema único para todo o País como forma de garantir a uniformidade de procedimentos em todos os Conselhos de Arquitetura e Urbanismo;
- 2.10. **SLA** – Service Level Agreement – Acordos de Nível de Serviço;
- 2.11. **TCT** – Teste de Conformidade Técnica
- 2.12. **URA** – Unidade de Resposta Audível.

3. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3.1.1. Aplicam-se, também, as disposições contidas na Portaria Normativa CAU/BR Nº 115/2023.

3.2. Esta contratação se faz necessária diante da necessidade de garantir a continuidade ao serviço de atendimento aos usuários dos serviços do CAU, em operação desde 2012, para o alcance do objetivo estratégico de "*Assegurar a eficácia no atendimento e no relacionamento com os arquitetos e urbanistas e a sociedade*", bem como para o cumprimento da Resolução nº 92 de 10 de outubro de 2014 (artigo 5º), que institui a Rede Integrada de Atendimento (RIA) com o objetivo de unificar as informações e oferecer serviço qualificado de atendimento nacional.

3.3. Aliada a essas premissas, pretende-se assegurar métodos e processos de gestão alinhados às melhores práticas do mercado e que se utilizam de tecnologias que permitem o efetivo controle, geração e extração de informações gerenciais para a tomada de decisões e para um atendimento de qualidade.

3.4. Os serviços de *contact center* destinam-se a esclarecer dúvidas e prestar informações acerca das competências institucionais dos CAU/BR e CAU/UF, da cobrança de anuidade e taxas, da formalização de registros profissionais e de empresas, do fornecimento de certidões e outros documentos e sobre o banco de dados de acervo técnico no espectro da alçada da instituição. Nesse sentido, o *contact center* prestará, dentre outras que venham a ser agregadas em função da demanda, informações e orientações sobre os serviços elencados na Carta de Serviços do CAU (<https://transparencia.caubr.gov.br/cartadeservicos/>), bem como dispositivos da Lei nº 12.378/10, resoluções e deliberações, e outros tipos diversos de atividades inerentes ao CAU/BR e aos CAU/UF.

3.5. No contexto atual, observa-se uma tendência crescente na adoção de soluções digitais e automatizadas para o relacionamento com o público, tanto na esfera pública quanto na privada. Essas soluções incluem canais como autoatendimento, chatbots, WhatsApp, atendimento virtual humanizado, chat, voz sobre IP, e-mail, mídias sociais e atendimento remoto, com o objetivo de ampliar o acesso à informação, agilizar os processos e atender às expectativas da sociedade por serviços mais eficientes e



responsivos.

3.6. Diante desse cenário, a modernização das centrais de atendimento tornou-se uma diretriz necessária também para a administração pública, visando à melhoria da experiência do usuário, à transparência, à economicidade e ao fortalecimento da imagem institucional. A combinação de canais automatizados e atendimento humano qualificado permite não apenas a ampliação da capacidade de resposta, mas também o respeito à diversidade de perfis e necessidades do público atendido pelos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo.

3.7. Ademais, além de interagir com o cliente na busca de soluções para problemas e reclamações de serviços, hoje, as empresas/instituições que usam dos serviços de *contact center* vêm buscando outras formas de relacionamento com o cliente, como atender de forma mais célere e precisa as atribuições que antes só competiam aos postos de níveis especializados do teleatendimento, diminuindo as transferências de ligações para outros operadores.

3.8. Além disso, a contratação de empresa especializada na operação de serviços de *contact center* deverá ser composta de métodos e processos de gestão alinhados às melhores práticas do mercado e que se utilizam de tecnologias atualizadas, permitindo o efetivo controle, geração e extração de informações gerenciais para a tomada de decisões e para um atendimento de qualidade.

3.9. Dessa maneira, o CAU/BR, alinhado aos seus objetivos estratégicos, necessita cumprir sua missão institucional, dando continuidade ao atendimento aos usuários, com apoio externo para um relacionamento automatizado, virtualizado, ativo e receptivo aos usuários que buscam esclarecimentos e informações sobre os serviços disponibilizados pelo CAU/BR e pelos CAU/UF, com ampla experiência na execução de atividades operacionais e gerenciais de atendimento ao público, suportadas por ferramentas e meios adequados às necessidades das suas áreas gestoras, facilitando assim o processo de integração de dados e assegurando a eficácia no relacionamento e comunicação com a sociedade.

3.10. Em face das características da atual rede de atendimento, e considerando o constante aumento qualitativo e por vezes quantitativo da demanda de serviços, torna-se imprescindível a continuidade e o aprimoramento dos canais de atendimento automatizado e virtualizado ao cidadão, assim como sua unicidade ao atendimento humano, a fim de garantir a assertividade e excelência no atendimento, bem como fácil e múltiplo acesso do cidadão às informações e atendimentos ofertados pelo CAU/BR e principalmente pelos CAU/UF.

3.11. Ademais, a interdependência entre os assuntos de competência do CAU/BR e dos CAU/UF justifica o não parcelamento do objeto do contrato a fim de garantir maior economicidade e eficiência. A exemplo, cita-se o Centro de Serviços Compartilhados do CAU (CSC-CAU) que retrata a transversalidade entre as políticas executadas por este Conselho.

3.12. Ainda no que diz respeito à economicidade, esta decorre da economia obtida por meio da adoção do ganho em escala.



3.13. A economia de escala, presente nos estudos das ciências econômicas, indica que a produção em larga escala reduz os custos de matéria-prima e de produção, além de ter forte correlação com a concorrência e boa qualidade na prestação de serviços.

3.14. Por fim, acerca dos referidos argumentos tecidos nesta justificativa, o CAU/BR e suas unidades técnicas gestoras vislumbram a necessidade de evolução tecnológica dos processos atualmente existentes e, com isso, obter melhorias substanciais acerca do atendimento efetuado aos arquitetos e urbanistas do país, bem como maior integração com as equipes de atendimento dos CAU/UF.

3.15. O objeto da contratação está previsto no planejamento da CORRIA para 2025, tanto em seu Plano de Ação e Orçamento como nos formulários enviados para a consolidação do Plano Anual de Contratações.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

4.1. DO OBJETIVO GERAL

4.1.1. A contratação em tela tem como objetivo viabilizar o atendimento institucional do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil (CAU/BR) e dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo dos Estados e do Distrito Federal (CAU/UF), disponibilizando um serviço de qualidade aos usuários que buscam esclarecimentos e informações que são de competências deste Conselho.

4.2. DO OBJETIVO ESPECÍFICO

4.2.1. A concentração dos serviços (descritos no objeto deste Termo de Referência) em uma Central de Atendimento é uma estratégia que tem por objetivo específico dar continuidade ao processo de melhoria na gestão pública e, principalmente aos cidadãos, arquitetos e urbanistas e empresas de arquitetura, aprimorando os seguintes aspectos:

4.2.1.1. Excelência no atendimento;

4.2.1.2. Foco no cidadão;

4.2.1.3. Maior acessibilidade;

4.2.1.4. Integração e compartilhamento informacional;

4.2.1.5. Ganho de escala, em decorrência da centralização;

4.2.1.6. Atendimento de diversas Instituições – CAU/BR e CAU/UF;

4.2.1.7. Melhor aproveitamento dos recursos tecnológicos;

4.2.1.8. Intenso controle de qualidade realizado diariamente;

4.2.1.9. Mapeamento das principais demandas recorrentes, principalmente dos(as) arquitetos(as);

4.2.1.10. Continuidade na formação de banco de dados;

4.2.1.11. Índices de satisfação dos cidadãos atendidos;



4.2.1.12. Fortalecimento da imagem institucional, disponibilizando um serviço de alta qualidade e desempenho;

4.2.1.13. Maior controle financeiro dos gastos públicos;

4.2.1.14. Tomada de decisões fundamentadas em dados estatísticos e visão global do processo;

4.2.1.15. Maior eficiência na solução dos problemas apresentados pela população, principalmente pelos(as) arquitetos(as);

4.2.1.16. Eliminação de esforços duplicados entre as equipes de atendimento dos CAU/UF e das distintas interpretações das Resoluções, Deliberações, Portarias, etc.

4.3. CARACTERÍSTICAS GERAIS DE SERVIÇO

4.3.1. Os serviços serão executados através de central multicanal compatível com o volume necessário para atender a demanda, incluindo mecanismos de autoatendimento inteligente com processamento de linguagem natural e aprendizado de máquina, com capacidade de indexação de informações e documentos fornecidos pelo CAU/BR.

4.3.2. A demanda média mensal é de cerca de 6.000 (seis mil) atendimentos, sendo que, em alguns meses (janeiro, maio), há picos no atendimento, por serem meses de vencimento de negociação das anuidades e muitos profissionais acionam o atendimento para dúvidas e informações sobre acesso ao SICCAU. O histórico do quantitativo de atendimentos poderá ser consultado no Apêndice IV exclusivamente como referencial, para a estimativa de volume de demanda e não como metas contratuais.

4.3.3. A CONTRATADA será integralmente responsável pela contratação, operação, manutenção, gestão técnica e custeio de todas as linhas telefônicas utilizadas na Central de Atendimento, incluindo os canais de entrada e saída de chamadas de voz.

4.3.4. Deverão ser disponibilizados, obrigatoriamente, números gratuitos para chamadas originadas de telefones fixos e móveis, assegurando ampla acessibilidade aos usuários em todo o território nacional.

4.3.5. A CONTRATADA deverá manter e assegurar a portabilidade do número 0800 883 0113, atualmente utilizado e amplamente divulgado pelo CAU/BR, garantindo a continuidade do serviço e evitando a perda de referência por parte dos usuários.

4.3.6. A CONTRATADA será responsável por todas as providências técnicas, operacionais e administrativas necessárias à manutenção e/ou portabilidade dos números existentes, sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE.

4.3.7. A CONTRATADA será responsável por implantar, configurar, integrar e gerir tecnicamente todos os canais de atendimento, incluindo Telefone com URA e gravação, e-mail institucional (direto ou via formulário web), chatbot, chat humano, WhatsApp Business API ou solução equivalente, redes sociais (mensagens diretas, inbox ou similar) e assistente virtual conectado ao sistema de gestão de atendimento, arcando integralmente com todos os custos relacionados à contratação, ativação e operação desses canais.



4.3.8. A transição dos serviços de telefonia da empresa atualmente contratada para a nova CONTRATADA deverá ocorrer de forma escalonada, planejada e supervisionada pela CONTRATANTE, com o objetivo de assegurar a continuidade do atendimento ao público e evitar qualquer interrupção nos canais de comunicação disponibilizados à sociedade.

4.3.9. Durante a transição, deverão ser respeitadas integralmente as condições técnicas, operacionais e contratuais atualmente vigentes com a prestadora de serviços de telefonia, garantindo a adequada interlocução entre as partes envolvidas e o cumprimento das obrigações assumidas até a conclusão da migração.

4.3.10. A CONTRATADA deverá apresentar um plano de transição das linhas telefônicas atuais, contendo cronograma detalhado, etapas de migração técnica, testes de funcionamento, comunicação preventiva aos usuários e contingências operacionais.

4.3.11. A continuidade dos serviços deverá ser garantida por meio da manutenção temporária e simultânea dos canais atuais até a plena ativação e estabilidade dos novos números, sendo responsabilidade da CONTRATADA coordenar com os fornecedores de telecomunicações as providências necessárias para a portabilidade numérica e a preservação da operação em todas as fases da migração.

4.3.12. A CONTRATANTE se reserva o direito de acompanhar todas as etapas da transição, podendo solicitar ajustes no cronograma caso identifique riscos operacionais relevantes.

4.3.12.1. Deverão ser disponibilizados dois números distintos, sendo:

4.3.12.1.1. um número exclusivo para atendimento ao público externo (profissionais e cidadãos em geral);

4.3.12.1.2. e outro para atendimento ao público interno (CAU/UF e CAU/BR).

4.3.12.2. Ambos os números deverão ser plenamente integrados à plataforma omnichannel da CONTRATADA, com registro de histórico, métricas, controle de SLA e roteamento conforme regras de negócio definidas pela CONTRATANTE.

4.3.12.3. A CONTRATANTE deverá ter acesso pleno ao ambiente administrativo da ferramenta, inclusive com permissão para configurar e revisar mensagens automáticas, fluxos de atendimento, bots, respostas prontas e gatilhos de automação, além de acompanhamento em tempo real das interações.

4.3.13. A contratante deverá especificar todos os processos de telefonia, tecnologia de informação aplicada, atendimento, monitoria, análise, auditoria, treinamento e planejamento mensal.

4.3.14. A contratante deverá prever a possibilidade de reajuste das Posições de Atendimento (PAs) com relação ao serviço prestado de acordo com a demanda e a necessidade do CAU/BR, nos termos do art. 125 da Lei nº 14.133/2021, sendo tal mudança efetuada mediante avaliações mensais de relatórios emitidos pela empresa proponente; reajuste para mais ou menos PAs de acordo com a demanda de ligações e intenções do CAU/BR.



4.3.15. Nos meses de janeiro, fevereiro e março de todos os anos deverá ser prevista a possibilidade de o número de operadores de 1º nível ser aumentado em $X + 4$, devido ao aumento no número de contatos relacionados ao pagamento das anuidades dos profissionais e empresas de arquitetura e urbanismo.

4.3.16. Em outubro de 2026 o número de operadores de 1º nível deverá ser aumentado em $X + 4$ para atender ao aumento no número de contatos relacionados ao Período Eleitoral dos Conselheiros do CAU/BR e dos CAU/UF.

4.3.17. Eventuais aumentos ou supressões poderão ocorrer em períodos diferentes dos elencados anteriormente mediante justificativa, com a anuência do CAU/BR e dentro do estabelecido na Lei 14.133/2021.

4.3.18. A CONTRATADA deverá detalhar a arquitetura e o funcionamento do processo de Unidade de Resposta Audível (URA) a ser utilizado, incluindo a estrutura dos menus, lógica de navegação, critérios de roteamento das chamadas e filtros de atendimento. A solução deverá ser configurável, permitindo personalizações conforme as diretrizes do CAU/BR, e contemplar funcionalidades como verbalização dinâmica, avisos institucionais, coleta de dados e redirecionamento automático para os níveis apropriados de atendimento.

4.3.19. A CONTRATADA deverá adotar solução tecnológica omnichannel low code para gestão de atendimentos, demandas, requisições, incidentes e interações com usuários internos e externos do Conselho, automação de processos, monitoramento de desempenho e melhoria contínua da experiência do usuário, com as seguintes características:

4.3.19.1. Interface web responsiva e intuitiva para operadores e usuários finais;

4.3.19.2. Suporte a workflows personalizáveis para tratamento de solicitações e registros de atendimento;

4.3.19.3. Possibilidade de integração com Single Sign-On (SSO);

4.3.19.4. Mecanismos de escalonamento automático e manual de atendimentos;

4.3.19.5. Painéis de controle (dashboards) e relatórios personalizáveis com indicadores de desempenho (ex: tempo de resposta, tempo de resolução, SLAs, etc.) em tempo real e com possibilidade de extração direta de dados brutos com todo o histórico de atendimentos;

4.3.19.6. Função de autoatendimento inteligente treinada por base de conhecimento dinâmica, integrada e acessível (com autoatendimento regenerativo e inteligência artificial);

4.3.19.7. Capacidade de integração com outros sistemas corporativos via API ou webservices;

4.3.19.8. Registro e acompanhamento de interações multicanal, incluindo Telefone com URA e gravação, e-mail institucional (direto ou via formulário web), chatbot, chat humano, WhatsApp Business API ou solução equivalente, redes sociais (mensagens diretas, inbox ou similar) e assistente virtual conectado ao sistema de gestão de



atendimento

- 4.3.19.9. Possibilidade de categorização de atendimentos por área, tema ou serviço;
- 4.3.19.10. Funcionalidades de automação e inteligência artificial para triagem e priorização de chamados ou interações.
- 4.3.19.11. Adequação de medidas preventivas relacionadas à proteção de dados pessoais e segurança da informação.
- 4.3.20. Os serviços deverão ser prestados por profissionais devidamente qualificados e com experiência adequada à função, conforme perfis e requisitos especificados neste Termo de Referência.
- 4.3.21. A CONTRATANTE se reserva o direito de solicitar justificadamente a substituição do profissional apresentado, caso este(a) não atenda aos requisitos de formação, experiência ou perfil estabelecidos neste Termo de Referência.
- 4.3.22. Na ocorrência de substituições, eventuais ou não, a fim de não prejudicar o bom andamento dos serviços, o empregado da CONTRATADA deverá ser treinado antecipadamente para, ao assumir o posto, ter plena capacidade de realizar os atendimentos com a mesma qualificação do antecessor.
- 4.3.23. A CONTRATADA deverá exercer pleno controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados. Qualquer ausência, ainda que ocasional do empregado ocupante do posto de atendimento deverá ser suprida pela CONTRATADA.
- 4.3.24. Eventuais substituições, afastamentos ou mudanças na equipe designada pela CONTRATADA não constituem justificativa para descumprimento dos Indicadores de Medição de Resultados – IMRs, cabendo à CONTRATADA assegurar a manutenção dos níveis de desempenho e a continuidade plena dos serviços contratados.
- 4.3.25. A CONTRATADA deverá garantir que seus empregados guardem sigilo das informações prestadas, recebidas, ou que de qualquer forma tenham conhecimento em razão dos serviços prestados, formalizando essa responsabilidade em termos de sigilo firmados individualmente junto à CONTRATADA, nos termos da legislação de regência, em especial às disposições do Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012.
- 4.3.26. A CONTRATADA deverá contratar um supervisor técnico, preferencialmente arquiteto(a) e urbanista treinado pelo CAU/BR e ou CAU/UF, podendo contar com o apoio de terceiros, com a missão de garantir a continuidade e o bom andamento dos serviços, tomando as providências pertinentes para que sejam corrigidas todas as falhas detectadas.
- 4.3.27. O salário-mínimo profissional de arquitetos e urbanistas na equipe da contratada deverá ser respeitado, nos termos da Resolução CAU/BR nº 38, de 9 de novembro de 2012, e da Resolução CAU/BR nº 150, de 22 de setembro de 2017, que dispõem sobre a fiscalização do cumprimento do salário-mínimo profissional, devendo ser atualizado em correspondência ao valor do piso salarial vigente.
- 4.3.28. Os serviços de atendimento ativo e receptivo deverão contemplar, no mínimo, a execução integrada de interações por meio dos seguintes canais: Telefone com URA e



gravação, e-mail institucional (direto ou via formulário web), chatbot, chat humano, WhatsApp Business API ou solução equivalente, redes sociais (mensagens diretas, inbox ou similar) e assistente virtual conectado ao sistema de gestão de atendimento. Poderão ser incluídos outros canais digitais ou recursos de comunicação que venham a ser definidos pela CONTRATANTE, conforme evolução tecnológica e necessidades do serviço.

4.3.29. A CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência contratual, pelo menos um posto de atendimento exclusivo para suporte interno ao Sistema CAU, abrangendo os CAU/UF e o corpo funcional do CAU/BR. Esse canal deverá centralizar a triagem, o registro e o acompanhamento das demandas internas, incluindo dúvidas operacionais, falhas sistêmicas, solicitações relacionadas ao GAD ou demais interações vinculadas à Rede Integrada de Atendimento.

4.3.30. A solução tecnológica de gestão de atendimento adotada deverá possibilitar integração plena com os sistemas informatizados do CAU, por meio de interfaces de programação de aplicações (APIs), webservices ou outros mecanismos de interoperabilidade compatíveis, assegurando o intercâmbio bidirecional de dados, tanto nos fluxos de entrada quanto de saída de informações.

4.3.31. A empresa CONTRATADA deverá disponibilizar e manter uma pasta compartilhada, repositório em nuvem ou solução equivalente, de acesso restrito aos operadores e supervisores, para fins de repasse e armazenamento de arquivos operacionais, garantindo organização, segurança e rastreabilidade das informações.

4.3.32. A empresa CONTRATADA deverá implementar e manter uma base de conhecimento acessível via web, segura e constantemente atualizada, contendo orientações, procedimentos, fluxos de atendimento e demais informações relevantes à operação. O CAU/BR deverá ter acesso integral à base, com permissões para edição e atualização dos conteúdos. Os CAU/UF deverão ter acesso à visualização do conteúdo, bem como a possibilidade de inserção de comentários ou sugestões, de modo a promover a colaboração e o alinhamento institucional. A base deverá contar com recursos de busca, categorização de conteúdo e controle de versões, assegurando a rastreabilidade e a padronização das informações compartilhadas.

4.3.33. Caberá ao CAU/BR o envio de atualizações, orientações e conteúdos relevantes ao(à) supervisor(a) da operação, que será responsável por analisar, interpretar e repassar as informações aos operadores de forma clara e tempestiva, assegurando que o atendimento ocorra sempre com base em informações atualizadas e alinhadas às diretrizes institucionais.

4.3.34. Toda demanda escalonada pela CACAU ao CAU/BR e que tenha seu retorno concluído deverá obrigatoriamente resultar na criação ou atualização de um item correspondente na base de conhecimento, a ser redigido pelo(a) supervisor(a) da operação com base nas informações fornecidas. O objetivo é assegurar o registro, a rastreabilidade do fluxo de atendimento e a disseminação do conhecimento adquirido, prevenindo reincidências de encaminhamentos sobre o mesmo tema e promovendo a autonomia da operação.



4.3.35. O ciclo de vida do objeto contratado compreende as seguintes etapas, detalhadas ao longo deste Termo de Referência:

4.3.35.1. Implantação: será realizada em três fases sucessivas — (i) estruturação física e de recursos humanos; (ii) estruturação tecnológica, incluindo aquisição, instalação e testes do software de gestão de atendimentos; e (iii) operacionalização da CACAU — conforme cronograma detalhado a ser aprovado pelo CAU/BR.

4.3.35.2. Execução: corresponde à prestação contínua dos serviços de atendimento ativo e receptivo, em múltiplos canais (telefone, chat, e-mail, entre outros), com base nos níveis e fluxos de atendimento estabelecidos neste Termo de Referência. A execução deverá contar com equipe qualificada e tecnologia compatível com as exigências contratuais.

4.3.35.3. Monitoramento e avaliação: será realizado por meio de relatórios periódicos de desempenho, indicadores operacionais, reuniões de alinhamento, auditorias técnicas e controle de qualidade, com base nas metas e Acordos de Nível de Serviço (SLA) definidos.

4.3.35.4. Atualização e melhoria contínua: ocorrerá por meio da manutenção ativa da base de conhecimento, com registro sistemático de novas informações, revisão de conteúdos e validação pelo CAU/BR, garantindo a padronização e a autonomia progressiva do atendimento.

4.4. Encerramento: ao término da vigência contratual, a CONTRATADA deverá entregar ao CAU/BR, em meio eletrônico, o banco de dados completo e atualizado, assegurando a continuidade histórica das informações e a adequada transição para eventual nova CONTRATADA, no prazo previamente pactuado entre as partes.

4.5. Este serviço encontra correspondência no Catálogo de Serviços (CATSERV), sob o Grupo 20605 – Teleatendimento.

4.6. Os Critérios de Sustentabilidade exigidos por parte da CONTRATADA serão especificados nos requisitos da contratação, previstos neste Termo de Referência.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. SUSTENTABILIDADE, INTEGRIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

5.1.1. Com base no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia-geral da União e no Guia de Contratações Sustentáveis do Ministério Público Federal, a CONTRATADA deverá observar, sempre que aplicável, a legislação vigente relacionada e práticas socioambientais de equidade, inclusão, responsabilidade ambiental, integridade, conformidade, saúde e bem-estar ocupacional.

5.1.1.1. Como práticas de equidade e inclusão, em observância aos preceitos da Constituição Federal (em especial: art. 3º, inciso IV; art. 5º, inciso I; e art. 7º, inciso XX), a CONTRATADA observará, entre outras obrigações legais:



5.1.1.1.1. O Estatuto da Igualdade Racial (Lei nº 12.288/2010, em especial: arts. 38 e 39);

5.1.1.1.2. O Programa Emprega + Mulheres (Lei nº 14.457/2022, em especial: arts 5º, 23 e 30); e

5.1.1.1.3. O Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/ 2015);

5.1.1.1.4. A Lei nº 8.213/1991 (Planos de Benefícios da Previdência Social, em especial: art.93);

5.1.1.1.5. A ABNT NBR 9050 (Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos).

5.1.1.2. Como práticas de responsabilidade ambiental, em observância aos preceitos da Constituição Federal (em especial: art. 170), a CONTRATADA observará, entre outras obrigações legais:

5.1.1.2.1. A Instrução Normativa nº 1/2010 da SLTI/MPOG (em especial: art. 6º)

5.1.1.2.2. O Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012 (em especial: art. 4º)

5.1.1.2.3. A Instrução Normativa nº 6/2014 do IBAMA, caso a empresa exerça atividades potencialmente poluidoras ou utilizadoras de recursos ambientais.

5.1.1.3. Como prática de Integridade e Conformidade, em observância aos preceitos da Constituição Federal (em especial: art. 37) e do Decreto nº 11.529/2023, a CONTRATADA, deverá cumprir rigorosamente as Políticas de Integridade do CAU/BR, disponíveis em <https://transparencia.caubr.gov.br/integridade/>, Além disso, será de sua responsabilidade promover a conscientização contínua e assegurar o cumprimento dessas políticas por seus colaboradores durante toda a execução contratual, bem como divulgar regularmente os canais de escuta e denúncia do CAU/BR, garantindo um ambiente de trabalho ético e em conformidade com as normas aplicáveis.

5.1.1.4. Como prática de saúde e bem-estar ocupacional, em observância aos preceitos da Constituição Federal (em especial: art. 7º), a CONTRATADA observará, entre outras obrigações legais:

5.1.1.4.1. A Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17), do Ministério do Trabalho e Emprego, (em especial: Anexo II)

5.1.1.4.2. A ABNT NBR 15575 (Norma de Desempenho de Edificações Habitacionais).

5.1.2. A fiscalização desta cláusula se dará por meio de declaração formal anual da CONTRATADA (conforme modelos em anexo), comprometendo-se com o seu cumprimento ao longo da vigência contratual e o acompanhamento de novos regulamentos ou atualizações.

5.2. **GARANTIA CONTRATUAL**

5.2.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21, no percentual de 5% (cinco inteiros por cento) do valor contratual, conforme regras previstas no contrato.



5.2.2. A garantia nas modalidades caução e fiança bancária deverá ser prestada em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato.

5.2.3. No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

5.2.4. Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, o licitante deverá proceder à respectiva reposição no prazo de até 3 (três) dias úteis, contados da data em que for notificado pelo CAU/BR, sob pena de rescisão contratual, multa e responsabilização do licitante pelos eventuais danos causados ao CAU/BR.

5.2.5. A garantia será restituída ao licitante após total cumprimento das obrigações pactuadas no contrato, nos termos da legislação vigente.

5.2.6. A garantia contratual prestada deverá ter validade de 3 (três) meses após o recebimento definitivo do produto.

5.3. **TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

5.3.1. Ao final da vigência contratual, a empresa CONTRATADA deverá prestar todo o suporte necessário para garantir a continuidade e a adequada transição dos serviços, inclusive em caso de contratação de nova empresa, prestando apoio na sua ambientação e capacitação.

5.3.2. A CONTRATADA deverá apresentar o plano de transição no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da solicitação formal do CAU/BR. O plano deverá conter cronograma e atividades detalhadas e será previamente submetido à aprovação do CAU/BR.

5.3.3. No plano de transição deverá constar a realização de ao menos três reuniões para repasse de conhecimento envolvendo o preposto da empresa, o supervisor de atendimento e demais colaboradores que forem necessários, a critério da CONTRATANTE.

5.3.4. Deverão ser entregues:

5.3.4.1. Base de conhecimento em formato aberto;

5.3.4.2. Scripts e roteiros de atendimento em formato aberto;

5.3.4.3. Base de dados legível dos últimos 24 meses de atendimento, no mínimo;

5.3.4.4. Gravações de áudio dos últimos 12 meses de atendimento, no mínimo;

5.3.4.5. Relatórios anuais de indicadores de atendimento, a serem acordados com a CONTRATANTE;

5.3.4.6. Escala de horário dos atendentes;

5.3.4.7. Mapeamento atualizado dos fluxos de atendimento e processos operacionais, em formato editável;

5.3.4.8. Inventário técnico da infraestrutura utilizada, incluindo configuração de



sistemas, licenças, integrações, APIs e customizações aplicadas;

5.3.4.9. Registro de pendências ou demandas em andamento, com status detalhado de cada chamado ou solicitação aberta;

5.3.4.10. Histórico consolidado de treinamentos realizados com a equipe, com registros de frequência e conteúdos aplicados;

5.3.4.11. Documentação de parametrizações da plataforma omnichannel, contemplando regras de roteamento, URA, filas de atendimento e categorias de classificação; e

5.3.4.12. Plano de comunicação para transição, com contatos de referência e orientações para tratativas durante o período de repasse.

5.4. VEDAÇÃO DE CONSÓRCIO

5.4.1. O consórcio de empresas para fins de participação em licitação consiste na associação de empresas para um empreendimento de maior complexidade. O objeto do presente procedimento licitatório não é aplicável como serviço de complexidade elevada, não sendo apropriada a exigência de formação de consórcio para essa finalidade.

5.4.2. A vedação quanto à participação de consórcio no presente procedimento licitatório não limitará a competitividade, pois todas as empresas do ramo são nacionais e conseguem ofertar e entregar o objeto sem a necessidade de formar consórcio.

5.4.3. É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto deste Termo de Referência, sendo de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA a execução direta de todos os serviços previstos.

5.5. ESTRUTURA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DO CAU

5.5.1. A estrutura de atendimento deverá ser composta por posições de atendimento que atendam às legislações atuais e pertinentes vigentes, especialmente ao Código de Ética da ABT e da Norma Regulamentadora nº 17 do Ministério do Trabalho e Emprego.

5.5.2. Considera-se Posição de Atendimento (PA), a composição de espaço físico, mobiliário, pessoal de operação e gestão dos serviços da CACAU. Deverão ser do tipo box, acusticamente isoladas entre si, equipadas com cadeiras ergométricas com ajuste de altura para o encosto e assento, mesas também com funcionalidades ergométricas, que permitam o ajuste de altura do teclado e vídeo, suporte de pé, microcomputadores conectados em rede local, ramais de telefonia (telefone tipo handsfree), software de gestão de relacionamento, recursos de telefonia (PABX/DAC/URA), software de gestão de chamadas, sistema de gravação digital, solução de gerenciamento de força de trabalho (WFM), solução tecnológica (BI, Data Mart e link de comunicação de dados), bem como todos os demais serviços e aparatos necessários ao pleno atendimento das condições técnicas, operacionais e administrativas especificadas neste Termo de Referência.

5.5.3. Poderão participar da presente licitação pessoas jurídicas estabelecidas em qualquer localidade do território nacional, desde que satisfaçam as condições



estabelecidas neste Termo de Referência e no Edital.

5.5.4. O CAU/BR não se responsabilizará pela implementação dos insumos de infraestrutura da CONTRATADA.

5.5.5. A CONTRATADA deverá efetuar a implementação de todos os insumos de infraestrutura necessários para o normal funcionamento dos postos de atendimento, dentre eles, e não exaustivamente, desktop, servidores e demais recursos tecnológicos para o perfeito funcionamento da CACAU, devendo realizar as manutenções preventivas, corretivas e evolutivas dos insumos, bem como os ajustes contínuos necessários ao pleno funcionamento de seu sistema de gestão de relacionamento receptivo e de tele atendimento ativo a ser disponibilizado para o atendimento contratual, sempre que necessário.

5.5.6. As instalações físicas deverão possuir dimensões adequadas e serem totalmente informatizadas visando assegurar um alto nível de qualidade e agilidade dos serviços, bem como possibilitar a segurança necessária às informações.

5.5.7. A CONTRATADA deverá fazer uso de sistemas informatizados, online, para que seja possível acompanhar e controlar a produtividade dos atendentes, para aperfeiçoamento do trabalho da equipe e outro que possibilite registrar as ligações mensais, para que o fiscal e/ou gestor do contrato do CAU/BR possa(m) acessar as informações de atendimento, inclusive as gravações do mesmo, evitando procedimentos burocráticos para acessar ou obter tais informações.

5.5.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar locais adequados para repouso, pausas e refeições durante os intervalos dos operadores, em conformidade com as disposições da legislação trabalhista e normas regulamentadoras aplicáveis, especialmente a NR-17. Opcionalmente, poderão ser previstos espaços adicionais de apoio ou decompressão com características que favoreçam o bem-estar da equipe, observada a viabilidade técnica e operacional, sem prejuízo da continuidade dos serviços.

5.5.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar espaços adequados ao uso das equipes responsáveis pela gestão de recursos humanos e monitoria da qualidade, dotados de infraestrutura compatível com o desempenho eficiente dessas atividades, observadas as condições legais e as especificações operacionais acordadas com a CONTRATANTE.

5.5.10. A CONTRATADA deverá manter sistema de monitoria da qualidade que possibilite, no mínimo, o acompanhamento remoto ou local do áudio das interações e a visualização em tempo real da tela utilizada pelos operadores, em conformidade com as normas aplicáveis e com as orientações técnicas definidas pela CONTRATANTE

5.6. SOFTWARE, HARDWARE E EQUIPAMENTOS DAS POSIÇÕES DE ATENDIMENTO

5.6.1. Cada posição de atendimento deverá ser composta, no mínimo, por:

5.6.1.1. Mesa e cadeira apropriados, aderentes a NR-17;

5.6.1.2. Acesso à internet via banda larga com velocidade mínima de 100 Mbps reais



de download e upload, com baixa latência (<50ms), dedicada ou garantida ;

5.6.1.3. Material de escritório;

5.6.1.4. Computador, com as seguintes configurações mínimas:

5.6.1.4.1. Processador Intel Core i5 ou equivalente (AMD Ryzen 5), geração recente (mínimo 10ª geração ou similar), com desempenho compatível a multitarefas;

5.6.1.4.2. Memória RAM mínima de 8 GB, expansível; Armazenamento com SSD de no mínimo 240 GB livres, substituindo o HD 7200 rpm por motivos de desempenho e tempo de resposta;

5.6.1.4.3. Interface de rede Ethernet 10/100/1000 Mbps (Gigabit LAN);

5.6.1.4.4. Monitor de 19" ou superior, com resolução mínima Full HD (1920x1080), compatível com boa visualização simultânea de múltiplas janelas e sistemas — podendo ser justificada a variação conforme ergonomia e layout do PA.

5.6.1.4.5. Sistema operacional Microsoft Windows 10 ou superior, em versão compatível com o software adotado pela CONTRATANTE.

5.6.1.4.6. Pacote Microsoft Office 2016 ou superior, ou equivalente (compatível com arquivos .docx, .xlsx e .pptx).

5.6.1.4.7. Solução de antivírus corporativo com atualizações automáticas.

5.6.1.4.8. Leitor de arquivos PDF (ex: Adobe Acrobat Reader ou similar).

5.6.1.4.9. Software de compactação e descompactação de arquivos (.zip, .rar etc.).

5.6.1.4.10. Quando aplicável: discador de alta velocidade compatível com o sistema adotado.

5.6.1.4.11. Software ou hardware de gravação de chamadas (de acordo com a plataforma utilizada).

5.6.1.4.12. Ramal digital compatível com a solução de telefonia adotada.

5.6.1.4.13. Telefone e headset com cancelamento de ruído e ergonomia para uso prolongado.

5.6.1.5. Demais softwares e aplicativos necessários à plena execução das atividades previstas no objeto da contratação, incluindo, mas não se limitando a navegadores atualizados, acesso a sistemas web, ferramentas de mensageria interna, e outros recursos correlatos, sendo certo que, quando destinados ao cumprimento das obrigações contratuais, eventuais custos correspondentes correrão por conta exclusiva da CONTRATADA.

5.7. DEMAIS EQUIPAMENTOS

5.7.1. Nobreaks ou UPS (Uninterruptable Power Supply) com autonomia mínima de 15 minutos por PA, garantindo o salvamento de informações e encerramento adequado das atividades em caso de queda de energia;

5.7.2. Cabeamento estruturado, firewall, switch, roteadores, servidores e impressoras



conforme porte e arquitetura da solução oferecida, garantindo estabilidade, segurança e desempenho.

5.7.3. Todos os custos dos PA's deverão estar contemplados nos preços dos serviços de atendimento de 1º, 2º níveis, alocados nas dependências da CONTRATADA.

5.7.4. Toda infraestrutura dos Postos de Atendimento de 3º nível alocadas nas dependências do CAU/BR ou dos CAU/UF, serão disponibilizados por estas autarquias, respectivamente, sendo necessário pelo menos o acesso à internet para acesso aos sistemas web disponibilizados pela CONTRATADA.

5.7.5. Toda infraestrutura de PA's de 1º e 2º níveis alocada na dependência da CONTRATADA será de sua inteira responsabilidade.

5.7.6. Eventuais variações de infraestrutura poderão ser avaliadas pela Administração à luz do princípio da razoabilidade, desde que devidamente justificadas e que não comprometam a eficiência, ergonomia e qualidade da prestação dos serviços contratados.

5.8. GESTÃO DE RISCOS E PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

5.8.1. Deverá ser apresentado um plano de gestão de riscos, especialmente os relacionados a vazamentos, acessos indevidos e violações de segurança de dados pessoais.

5.8.2. Durante a vigência do contrato deverá ser realizada uma apresentação periódica de relatórios de conformidade com a LGPD.

6. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

6.1. PLANO DE IMPLANTAÇÃO

6.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer o PLANO DE IMPLANTAÇÃO com a metodologia e cronograma de implantação dos serviços, definindo atividades, prazos, responsabilidades, matriz de riscos detalhada e recursos utilizados para a implementação e funcionamento dos serviços, incluindo a estratégia de transferência de conhecimento, que será avaliado e aprovado pela área técnica do CAU/BR.

6.1.2. Os serviços deverão ser prestados conforme cronograma estabelecido entre o CAU/BR e a empresa vencedora da licitação, de forma gradativa, em função da necessidade de atendimento, da estruturação do banco de dados e dos prazos previstos nos atuais contratos dos serviços.

6.1.3. O Plano de Trabalho de Implantação deverá conter cronograma detalhado das atividades previstas para a implantação integral da Central de Atendimento, com definição de prazos, marcos de controle e entregas parciais que viabilizem o acompanhamento técnico por parte da CONTRATANTE.

6.1.4. Deverá ser informado o endereço completo da infraestrutura da Central de Atendimento, onde serão executadas as atividades operacionais, incluindo eventual planta de layout e condições técnicas do espaço.



6.1.5. A CONTRATADA deverá apresentar a metodologia a ser aplicada na realização de pesquisas de satisfação junto aos usuários atendidos, bem como na execução das ações de monitoria da qualidade, contemplando as etapas de planejamento, controle e avaliação contínua, devendo ser submetida à aprovação da CONTRATANTE.

6.1.6. O plano deverá detalhar os processos operacionais da Central, incluindo: fluxos de atendimento, capacitação e reciclagem de pessoal, documentação de procedimentos, ações de transição entre empresas (com planejamento, critérios de sucesso e gestão da mudança), bem como estratégias de continuidade, comunicação e garantia da qualidade dos serviços.

6.1.7. A política de gestão de recursos humanos deverá incluir, no mínimo: estratégias de recrutamento e seleção, absorção e treinamento inicial, programas de motivação e valorização, mecanismos de feedback, segurança do trabalho, plano de carreira, benefícios e ações de escalonamento de pessoal. Deve ainda apresentar previsão de avaliação do clima organizacional.

6.1.8. O plano deverá conter os métodos preventivos operacionais a serem aplicados para assegurar o desempenho da operação, considerando a gestão da capacidade escalável, a organização das pausas e intervalos, e a adequação ao fluxo estimado de chamadas.

6.1.9. Deverão ser fornecidas informações técnicas sobre a configuração da rede da CONTRATADA e da infraestrutura de conectividade, incluindo interligação de links, prazos de ativação, identificação de servidores DNS, máscara de rede e endereços IP que suportarão a prestação dos serviços.

6.1.10. O plano deverá comprovar a instalação e o funcionamento da arquitetura tecnológica a ser utilizada na operação da Central de Atendimento, incluindo as plataformas, sistemas e ferramentas exigidas para o pleno cumprimento dos serviços contratados.

6.1.11. Sugerem-se as etapas conforme segue:

6.1.11.1. **1ª ETAPA** - Estruturação física e de recursos humanos compreendendo:

- Instalação física das estações de trabalho, mobiliário e equipamentos;
- Aquisição, instalação e ativação de hardwares e softwares;
- Disponibilização de espaço no servidor da CONTRATADA;
- Treinamento da equipe.

6.1.11.2. **2ª ETAPA** - Estruturação tecnológica que contará com as seguintes diretrizes operacionais de implantação:

- Configuração ou aquisição de software para gestão de atendimentos, demandas, requisições, incidentes e interações com usuários internos e externos do Conselho, automação de processos, monitoramento de desempenho e melhoria contínua da experiência do usuário;



- Transferência dos dados do CAU/BR para o software adotado;
- Implantação do software;
- Testes de funcionamento;
- Treinamento das equipes no software.

6.1.11.3. **3ª ETAPA** - Operacionalização da CACAU, com prazo previsto em até 90 (noventa) dias a partir da assinatura do contrato, não cumuláveis.

6.1.11.4. Durante a fase de implantação da Central de Atendimento, caberá à CONTRATANTE realizar o repasse dos processos e fluxos de atendimento atualmente adotados, garantindo à CONTRATADA pleno conhecimento sobre as rotinas operacionais do serviço.

6.1.11.5. A CONTRATADA deverá concluir, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos a partir da assinatura do contrato, a estruturação e migração dos dados históricos de atendimento da contratante, incluindo a vinculação identificadora dos registros aos respectivos cadastros profissionais, conforme critérios definidos pelo CAU/BR.

6.1.11.6. O início da implantação operacional dos serviços deverá ocorrer de forma escalonada, com migração gradual das linhas telefônicas atualmente em uso, respeitando as condições de continuidade e portabilidade. O prazo final para conclusão da implantação e início da operação plena não poderá exceder 75 (setenta e cinco) dias corridos, contados da data de assinatura do contrato.

6.1.11.7. A base de conhecimento utilizada pela Central de Atendimento deverá ser implantada, mantida e atualizada de forma cooperada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, assegurando que as informações estejam organizadas, atualizadas e acessíveis aos operadores desde o início da operação.

6.1.11.8. A CONTRATADA deverá apresentar formalmente a equipe designada para a prestação dos serviços, em conformidade com os perfis profissionais exigidos, assegurando sua disponibilidade para as ações de capacitação promovidas pela CONTRATANTE antes do início da operação.

6.1.11.9. Compete à CONTRATADA executar o treinamento técnico necessário aos profissionais da CONTRATANTE, com foco na utilização das ferramentas tecnológicas e nos procedimentos operacionais relacionados à execução contratual, conforme previsto no Estudo Técnico.

6.1.11.10. A CONTRATADA será ainda responsável pelo treinamento inicial de toda a mão de obra alocada à Central de Atendimento, contemplando os aspectos operacionais, normativos e de relacionamento com os públicos atendidos, conforme os padrões definidos no projeto.

6.1.11.11. Deverá ser realizada, pela CONTRATADA, a completa configuração dos equipamentos e sistemas de telefonia, incluindo URA, DAC, gravadores e demais



componentes da solução, em conformidade com as diretrizes técnicas estabelecidas para o funcionamento da Central de Atendimento.

6.1.11.12. A execução da portabilidade dos números telefônicos atualmente utilizados ficará sob responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser realizada de forma escalonada, conforme plano de transição aprovado, de modo a garantir a continuidade plena do serviço durante a mudança.

6.1.11.13. A CONTRATANTE deverá fornecer à CONTRATADA os dados históricos de atendimento, com o objetivo de viabilizar a transição informacional necessária à manutenção da qualidade e da coerência dos serviços prestados.

6.1.11.14. A CONTRATADA deverá executar a migração progressiva do histórico de atendimentos para a base de dados dos sistemas adotados, iniciando pelos registros mais recentes, garantindo a integridade das informações e a compatibilidade com os sistemas da nova operação.

6.2. BANCO DE DADOS E INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS

6.2.1. Deverá ser dada continuidade na formação e atualização do banco de dados para manutenção e continuidade do histórico dos profissionais e empresas de arquitetura e urbanismo junto ao Conselho.

6.2.2. A CONTRATADA deverá operacionalizar, com o apoio da equipe técnica do CAU/BR, a integração bidirecional entre o software de gestão de atendimentos adotado e os sistemas informatizados do CAU/BR.

6.2.3. Com uma única base de dados de atendimento e relacionamento com os usuários, espera-se integrar o atendimento do contact center com o CAU/BR e com os CAU/UF para viabilizar uma análise holística, possibilitando, assim, definições de políticas para a arquitetura e urbanismo no país. Com essa integração será possível dispor de recursos, informações gerenciais e estratégicas para tomada de decisões, bem como implantação de ações com base em dados íntegros e relevantes.

6.2.4. O CAU/BR disponibilizará, em meio eletrônico, o banco de dados cadastrais e histórico dos atendimentos para a carga inicial do software de gerenciamento e apoio ao serviço de atendimento ao cliente.

6.2.5. Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá entregar, em meio eletrônico, o referido banco com todas as atualizações do período de prestação dos serviços, nos termos definidos neste Termo de Referência para a transição contratual.

6.2.6. A propriedade das informações contidas no banco de dados é do CAU/BR não tendo a CONTRATADA qualquer direito ou possibilidade de divulgação e uso dessas informações para uso diverso ou sem expressa autorização do Conselho.

6.2.7. O CAU/BR e todos os CAU/UF que aderirem ao uso do sistema de gestão de atendimento deverão ter permissão de interação diretamente no sistema e alimentar o mesmo banco de dados e respostas.

6.2.8. Para composição dos preços deverá ser considerado a migração de até 100 (cem) Gigabytes de dados gerados com o sistema gerenciador de Banco de dados



relacional (SGBD) Microsoft SQLServer 2014 e formato de exportação .bkp.

6.2.9. As tabelas e dados necessários para importação e exportação para o novo sistema serão posteriormente acordadas entre o CAU/BR e a CONTRATADA e deverão constar no cronograma proposto pela empresa vencedora, com aprovação e anuência do CAU/BR.

6.2.10. Deverão ser realizados periodicamente, testes de segurança e auditorias específicas sobre o ambiente operacional, com emissão de relatórios detalhados submetidos à fiscalização contratual.

6.3. INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.3.1. O início da operação da Central de Atendimento deverá observar o planejamento estabelecido no Apêndice VII – Cronograma de Execução, que define as etapas e atividades previstas para a implantação e prestação dos serviços contratados. Os prazos e atividades nele apresentados constituem estimativas de referência, destinadas exclusivamente à equalização técnica e comparativa das propostas entre os licitantes, não configurando, por si, prazos máximos contratuais. O cumprimento das etapas deverá respeitar a sequência lógica das atividades, assegurando a continuidade do serviço, a integridade da migração de dados e a validação técnica dos marcos definidos.

6.3.2. As etapas de implantação não poderão exceder o prazo de 90 (noventa) dias contados da assinatura do contrato para início da prestação dos serviços contratados, sob pena de sanções.

6.3.3. O cronograma de implantação deverá ser apresentado pela CONTRATADA ao CAU/BR, descrevendo os prazos e atividades, em até 7 (sete) dias úteis após a assinatura do contrato.

6.3.4. O cronograma deverá ser aprovado pela Coordenação da Rede Integrada de Atendimento do CAU/BR em conjunto com a equipe envolvida com o atendimento e a Gerência do Centro de Serviços Compartilhados do CAU/BR.

6.4. ESCOLHA DA MODALIDADE LICITATÓRIA

6.4.1. Considerando que os padrões, níveis de qualidade, qualificação técnica, quantificações e especificações dos serviços a serem executados estão objetivamente definidos neste Termo de Referência, nos termos do art. 6º, inciso XXIII, e art. 28, inciso I, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, entende-se que a contratação se enquadra como serviço comum, com seleção pelo critério de menor preço, a ser realizada por meio de pregão, na forma eletrônica, conforme previsto no art. 17 e art. 55 da mesma Lei.

6.5. DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

6.5.1. O horário de atendimento ao público será de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h, exceto em feriados nacionais, observado o horário de Brasília.

6.5.2. Os operadores da CACAU não seguirão os horários ou dias de folga do CAU/BR uma vez que serão empregados pela empresa vencedora da licitação sem



qualquer vínculo empregatício com esta autarquia.

6.5.3. Eventuais folgas de toda a equipe da CACAU poderão ser negociadas entre o CAU/BR e a empresa vencedora da licitação.

6.5.4. Todos os níveis de atendimento poderão realizar atendimentos nos fins de semana, feriados e durante o período das 19h às 9h do dia seguinte em caráter de plantão com a finalidade de atender demandas específicas e excepcionais que a CONTRATANTE necessitar.

6.5.5. A quantidade de atividades executadas fora do horário normal não costuma exceder a 15% (quinze por cento) do quantitativo global de atividades previstas, porém este número não representa um delimitador, apenas um norteador e a CONTRATADA deverá atender integralmente às solicitações relativas à execução dessas atividades, não sendo admissível recusa injustificada, desde que dentro do escopo contratual e dos parâmetros operacionais estabelecidos.

6.5.6. Nesse caso, todas as despesas correrão a conta da CONTRATADA, que deve prever esses custos na planilha de formação e composição de preço.

6.6. LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

6.6.1. As instalações físicas da CONTRATADA deverão estar localizadas em território nacional, em região com infraestrutura de conectividade adequada, inclusive com cobertura de serviços de telecomunicações compatível com a operação da CACAU. Recomenda-se, preferencialmente, a localização em área com acesso facilitado a meios de transporte terrestre e/ou aéreo, visando eventuais visitas técnicas ou ações de supervisão presencial por parte do CAU/BR.

6.6.2. Qualquer alteração no endereço da CACAU deverá ser previamente comunicada à CONTRATANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos e estará sujeita à nova vistoria e aprovação prévia.

6.6.3. Os eventuais custos logísticos e operacionais decorrentes da mudança de local serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, vedado o repasse à CONTRATANTE.

6.6.4. A operação poderá ser realizada, total ou parcialmente, em regime híbrido ou remoto, a critério exclusivo da CONTRATANTE, desde que garantidas as mesmas condições de infraestrutura, segurança, conectividade, sigilo e qualidade previstas para a operação presencial.

6.6.5. As instalações deverão observar os parâmetros estabelecidos na Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17) do Ministério do Trabalho e Emprego, incluindo:

6.6.5.1. Conforto térmico e acústico;

6.6.5.2. Mobiliário ergonômico;

6.6.5.3. Acessibilidade;



6.6.5.4. Segurança contra incêndios e controle de acesso.

6.6.6. A infraestrutura da CACAU estará sujeita à vistoria prévia e à aprovação formal da CONTRATANTE, sendo condição indispensável para o início da operação e será analisada conforme os critérios do ANEXO XIII

6.6.7. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo e sem aviso prévio, realizar vistorias técnicas *in loco* ou remotas para verificação da conformidade das instalações, dos equipamentos e das condições de trabalho com o disposto neste Termo de Referência.

6.6.8. Caso sejam constatadas inconformidades ou riscos à segurança e à saúde dos trabalhadores, a CONTRATADA deverá providenciar as devidas adequações no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, sob pena de aplicação das sanções previstas no contrato.

6.7. SITUAÇÕES DE CALAMIDADE

6.7.1. Em casos de calamidade pública, emergência sanitária, desastres naturais ou outras situações excepcionais devidamente reconhecidas por autoridade competente, a CONTRATADA deverá assegurar a continuidade mínima dos serviços, podendo operar com redução temporária das Posições de Atendimento (PAs), desde que:

6.7.2. Seja garantido o funcionamento da Central em regime de contingência, inclusive por meio remoto;

6.7.3. A CONTRATANTE seja previamente comunicada sobre a redução e o plano emergencial de atendimento;

6.7.4. Os níveis mínimos de serviço, conforme pactuados, sejam mantidos com foco no atendimento das demandas prioritárias;

6.7.5. A operação seja plenamente restabelecida no menor prazo possível, após o encerramento da situação emergencial.

6.8. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

6.8.1. A CONTRATADA deverá cumprir integralmente as disposições da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), sendo considerada operadora dos dados pessoais tratados em razão da execução contratual. Deverá adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

6.8.2. Para tal, em até 120 (cento e vinte) dias após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá produzir RELATÓRIO DE IMPACTO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – RIPD, contendo:

6.8.2.1. O mapeamento dos processos (ciclo de vida) que envolvam o tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis;

6.8.2.2. Mecanismos e medidas de mitigação de riscos à essas informações;



6.8.2.3. Descrição dos tipos de dados coletados;

6.8.2.4. Metodologia utilizada para a coleta e para a garantia da segurança das informações; e

6.8.2.5. Análise do controlador com relação a medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco adotados.

6.8.3. Compete à CONTRATADA:

6.8.3.1. Observar o disposto no [Guia de Boas Práticas - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais \(LGPD\)](#) do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.

6.8.3.2. Manter os dados pessoais acessados ou processados durante a execução contratual sob confidencialidade, não podendo utilizá-los para finalidade diversa da prevista neste Termo de Referência;

6.8.3.3. Respeitar os princípios e fundamentos da LGPD, inclusive quanto à minimização de dados, necessidade, segurança e transparência, garantindo que todos os seus prestadores sejam continuamente capacitados e compreendam suas responsabilidades quanto ao tratamento adequado de dados pessoais e à prevenção de incidentes de segurança;

6.8.3.4. Indicar formalmente um encarregado pelo tratamento de dados pessoais (DPO), com nome e contato disponíveis ao CAU/BR;

6.8.3.5. Em caso de incidente de segurança com dados pessoais, cumprir o prazo legal de até 3 dias úteis para efetivar a comunicação oficial à ANPD e aos titulares, conforme exigido pela LGPD;

6.8.3.6. Promover, ao final da relação contratual, nos termos do art. 15 da LGPD, a eliminação dos dados, 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.

6.8.3.7. Formalizar Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS VIII e IX do Edital.

6.9. **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

6.9.1. Os serviços objeto deste Termo de Referência deverá ser executados conforme os regulamentos e normativos de proteção de dados, segurança da informação e comunicações adotados pela CONTRATANTE, incluindo diretrizes públicas, planejamento estratégico de TIC e políticas internas, além dos SLAs pactuados.

6.9.2. A CONTRATADA deverá possuir Política de Segurança da Informação vigente e atualizada, possuindo ainda processo de revisão periódico formalizado, de forma a garantir, dentre outros requisitos, o uso de sistemática e procedimentos de segurança



da informação para assegurar a consistência, a privacidade e a confiabilidade dos dados e informações que serão tratados pela Solução de TIC.

6.9.3. A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações tratadas por ela. A CONTRATADA e a solução ofertada deverão dispor de plano de comunicação de incidentes, devendo a CONTRATADA informar imediatamente à CONTRATANTE todos os incidentes de segurança da informação ou existência de vulnerabilidades do objeto da contratação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados, bem como qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas que tenham ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente de dolo, que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados da CONTRATANTE.

6.9.4. Em caso de incidentes de segurança da informação ou falhas na proteção de dados, devidamente comprovados, a CONTRATADA será integralmente responsável pelas consequências contratuais, administrativas, civis e financeiras decorrentes do evento, incluindo, mas não se limitando a, custos com medidas de contenção, mitigação, notificações aos órgãos responsáveis, bem como eventuais indenizações, sanções regulatórias e danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, nos termos das legislações aplicáveis.

6.9.5. Em caso de utilização de solução de nuvem pública, a CONTRATADA deverá seguir todas as orientações da NC14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR, homologada por meio da Portaria nº 9, de 15 de março de 2018.

6.9.6. A CONTRATADA deverá proteger os dados da CONTRATANTE contra acessos indevidos e abster-se de replicá-los ou armazená-los fora do território brasileiro, devendo comunicar formalmente qualquer tentativa de acesso por terceiros, inclusive autoridades estrangeiras.

6.9.7. Os dados, metadados, informações e conhecimento, tratados pelo provedor, não poderão ser fornecidos a terceiros e/ou usados por este provedor para fins diversos do previsto nesse Termo de Referência, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CONTRATANTE.

6.9.8. A CONTRATADA deverá entregar periodicamente, em prazo a ser combinado entre as partes, uma análise e avaliação de riscos da solução tecnológica e dos processos de negócio nela hospedados.

6.9.9. A CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade, resguardando que os recursos, dados e informações de propriedade da CONTRATANTE, e quaisquer outros, repassados por força do objeto desta licitação e do contrato, constituam informação privilegiada e possuem caráter de confidencialidade.

6.10. **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DA SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO**

6.10.1. Deverão ser disponibilizados mecanismos para auditoria, como log unificado de atividades dos usuários, ferramenta integrada a estes logs e dashboard para os gestores. A ferramenta deve permitir diversos tipos de consulta aos logs, gerando



relatórios customizados. Deve ser possível, ainda, a triagem de eventos relacionados à segurança que garantam um gerenciamento de incidentes completo, ágil e conforme SLA contratado.

6.10.2. Toda informação confidencial gerada e/ou manipulada em razão desta contratação, seja ela armazenada em meio físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida, mediante formalização entre as partes, ao término ou rompimento do contrato, ou por solicitação da CONTRATANTE.

6.10.3. A partir do ponto de entrada/saída da internet nos datacenters do provedor ofertado deverão observar as seguintes disposições:

6.10.4. Inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela rede, salvo por ordem judicial, na forma da lei;

6.10.5. Inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial;

6.10.6. Não fornecimento a terceiros de dados da CONTRATANTE, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei;

6.10.7. O provedor deve utilizar soluções de virtualização que sejam padrões ou referências de mercado.

6.10.8. A solução deverá dispor de sistema de hardware e dados para missão crítica com política de “Disaster Recovery”, balanceamento, conectividade e backup/restore durante toda a vigência do contrato com a garantia de Recovery Time Objective - (RTO) em até 2 horas e de Recovery Point Objective (RPO) de 1 hora.

6.10.9. A solução deverá dispor de medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações. Para isso, deve lançar mão de técnicas, mas não apenas essas, como criptografia e anonimização de dados.

6.10.10. É vedada à CONTRATADA ou ao provedor acesso aos dados hospedados na infraestrutura da solução ofertada, sem prévia e formal autorização por parte da CONTRATANTE.

6.10.11. A solução deverá dispor de mecanismos para realizar regularmente testes de segurança da informação (incluindo análise e tratamento de riscos, verificação de vulnerabilidades, avaliação de segurança dos serviços e testes de penetração) podendo a CONTRATANTE realizar auditorias, inclusive com apoio de terceira parte, para comprovar que a CONTRATADA mantém esse requisito.

6.10.12. A solução deverá prover mecanismo de acesso protegido aos dados, por meio de chave de criptografia, garantindo que apenas aplicações e usuários autorizados tenham acesso.

6.10.13. A solução deverá permitir a criptografia automática de dados e objetos armazenados usando AES (Advanced Encryption Standard) de, no mínimo, 256 bits ou outro algoritmo com força de chave equivalente ou superior, neste último caso desde



que aprovado pela CONTRATANTE.

6.10.14. A solução deverá possibilitar comunicação criptografada e protegida para transferência de dados.

6.10.15. Caso a solução ofertada esteja hospedada em nuvem pública, o provedor que integra a solução deve possuir, no mínimo, as certificações: ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013; ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016, e ABNT NBR ISO/IEC 27018:2018 ou CSA STAR Certification LEVEL TWO ou superior; ou ISO/IEC 27018:2014, com validade vigente na data de assinatura do contrato, referentes à infraestrutura de datacenter no Brasil onde os serviços em nuvem estarão hospedados.

6.10.16. As certificações ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013, ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016 e ABNT NBR ISO/IEC 27018:2018 poderão ser apresentadas nas suas versões originais em inglês: ISO/IEC 27001:2013, ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2014. Qualquer documento deverá ser apresentado em nome do provedor, sendo facultado à CONTRATANTE promover diligência destinada a esclarecer ou complementar informações.

6.10.17. A CONTRATADA deverá manter uma política de atualização de versões de software, classificando-as por criticidade, e deverá acordar previamente com a CONTRATANTE o cronograma para sua aplicação.

6.10.18. Sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE cópias dos logs de atividades dos usuários e do histórico de chamadas de APIs, para fins de auditoria e segurança.

6.10.19. A solução deverá dispor de recursos que garantam a segurança da informação dos dados da CONTRATANTE, incluindo os seguintes itens: solução de controle de tráfego de borda do tipo firewall (nortesul, leste/oeste, e de aplicações), solução de prevenção e detecção de intrusão (IDS/IPS) e Solução anti-DDoS.

6.10.20. O modelo de segurança das interfaces do provedor deve ser desenvolvido com base em padrões de mercado, conforme Guia de Codificação Segura da OWASP (OWASP Secure Coding Guidelines), incluindo mecanismos de autenticação forte de usuários e controle de acesso, utilizando inclusive autenticação de duplo fator, para restringir o acesso aos dados do cliente.

6.11. **SEGURANÇA NAS REQUISIÇÕES/ DADOS DA SOLUÇÃO**

6.11.1. A solução deve permitir ou negar uma requisição baseada no endereço IP de origem do requisitante.

6.11.2. A solução deve permitir a criptografia automática de dados e objetos armazenados usando AES (Advanced Encryption Standard) de, no mínimo, 256 bits ou outro algoritmo com força de chave equivalente ou superior, neste último caso desde que aprovado pela CONTRATANTE e em conformidade com padrões reconhecidos de segurança da informação.

6.11.3. A solução deve permitir que a CONTRATANTE restrinja o acesso a determinados recursos com base em aspectos da requisição como endereço IP,



localização geográfica, horário de acesso ou cabeçalhos específicos.

6.11.4. A solução deve utilizar protocolos seguros para autenticar as requisições, por exemplo, HMAC com SHA-256 ou superior, conforme RFCs atualizadas, utilizando codificação Base64 ou equivalente.

6.11.5. A solução deve permitir criar Listas de Controle de Acesso (ACLs) para conceder permissões específicas (ou seja, READ, WRITE, FULL_CONTROL) a usuários específicos para um recurso ou para um objeto.

6.11.6. A solução deve permitir mecanismos de autenticação temporária baseada em tokens com expiração (como assinaturas temporárias em URLs), restringindo o acesso a objetos por período predefinido.

6.12. **SEGURANÇA DE CHAVES DA SOLUÇÃO**

6.12.1. A solução deve dispor de mecanismo para gestão integrada de chaves de segurança que permita tratar, gerenciar e proteger chaves usando várias camadas de segurança.

6.12.2. A solução deve permitir criptografar e descriptografar dados e objetos com impacto mínimo na performance operacional, de modo que não comprometa os níveis de serviço (SLAs) contratados.

6.12.3. A solução deve permitir recursos para trilha de auditoria, permitindo visualizar quem usou determinada chave para acessar um objeto, qual objeto foi acessado e quando ocorreu esse acesso, e armazenar os registros em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), para fins de auditoria.

6.12.4. A solução deve permitir visualizar tentativas malsucedidas de acesso por usuários sem permissão para descriptografar os dados, e armazenar os registros em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), para fins de auditoria.

6.12.5. A solução deve permitir que os usuários criptografem seus dados e objetos antes de enviá-los para o serviço de armazenamento.

6.12.6. A solução deve permitir que cada objeto ou recurso protegido seja criptografado com uma chave exclusiva.

6.12.7. A solução deve permitir o envelopamento de chaves, ou seja, que a chave usada para criptografar um objeto seja protegida por uma chave mestra distinta.

6.12.8. A solução deve permitir que dados criptografados, chaves de criptografia e chaves mestras sejam armazenadas em hosts isolados com múltiplas camadas de proteção lógica e física, utilizando compartimentalização de ambientes, controles de acesso segregados e redundância geográfica ou lógica.

6.12.9. A solução deve permitir a auditoria da segurança de chaves, incluindo verificação da rotação periódica de chaves, integridade dos logs e conformidade com as políticas de segurança da informação definidas pela CONTRATANTE.

6.13. **RELATÓRIOS**



- 6.13.1. A proponente deverá fornecer mensalmente, até o 5º dia útil do mês subsequente, as seguintes informações, discriminadas por canal, operador, dia, tipo, classificação e nível de atendimento,
- 6.13.2. Volumes de atendimentos recebidos;
- 6.13.3. Volumes de atendimentos atendidos;
- 6.13.4. Volumes de atendimentos atendidos em até 20 (vinte) segundos;
- 6.13.5. Tempo médio de atendimento em minutos
- 6.13.6. Tempo médio de espera em fila em minutos
- 6.13.7. Volumes de chamadas desistentes em fila (abandonadas)
- 6.13.8. Tempo médio de abandono;
- 6.13.9. Volume de contatos ativos efetuados (call back);
- 6.13.10. Índice de satisfação do usuário com o atendimento
- 6.13.11. Índice de satisfação do usuário com a resolução do atendimento
- 6.13.12. Taxa de adesão à pesquisa de satisfação
- 6.13.13. Identificação de causas recorrentes de demanda ou reclamação
- 6.13.14. Os dados sobre a gestão da operação devem ser extraídos das ferramentas da CONTRATADA e consolidados em um relatório mensal em formato pactuado entre CONTRATADA e CONTRATANTE.
- 6.13.15. Deverão ser entregues mensalmente ao CAU/BR relatórios separados por cada Unidade Federativa, além de uma apresentação compilada contendo o somatório e a visão geral do atendimento do mês analisado.
- 6.13.16. Além dos dados quantitativos, a CONTRATADA deverá apresentar, com periodicidade acordada, análise qualitativa dos atendimentos realizados, contendo conclusões, tendências, alertas e recomendações. Essa análise deverá fornecer subsídios à CONTRATANTE para a tomada de decisões estratégicas e operacionais, incluindo, por exemplo:
- 6.13.16.1. Indicadores e reincidência de dúvidas;
- 6.13.16.2. Percepção de gargalos nos fluxos de atendimento;
- 6.13.16.3. Sugestões de melhorias nos processos, ferramentas ou canais utilizados;
- 6.13.16.4. Identificação de oportunidades de automação ou autoatendimento;
- 6.13.16.5. Análise da satisfação dos usuários e propostas de melhoria contínua;
- Análise de sentimento, com classificação dos atendimentos por polaridade (positiva, negativa ou neutra), com base nas manifestações registradas pelos usuários nos canais de atendimento. Análise qualitativa e quantitativa sobre segurança da informação e proteção de dados, indicando tendências, riscos detectados e ações de mitigação implementadas.



6.13.17. Ao final de cada ano civil deverá ser elaborado uma apresentação consolidada com os números e informações de atendimento de cada Unidade Federativa, bem como a apresentação consolidada de todo o atendimento nacional (somatório e análise geral do atendimento nacional).

6.13.18. Sempre que solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá emitir, no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, salvo justificativa técnica fundamentada aceita pela CONTRATANTE, relatórios gerenciais e/ou técnicos relativos à execução dos serviços, em formato e periodicidade compatíveis com o objeto do contrato. A periodicidade dos relatórios poderá variar conforme a natureza da informação requerida, incluindo, exemplificativamente, registros por hora, dia, mês ou ano.

6.14. **RESULTADOS ESPERADOS**

6.14.1. A contratação dos serviços objeto deste Termo de Referência deverá contribuir de forma efetiva para o avanço da transformação digital no CAU/BR, apoiando a modernização e a eficiência dos canais de atendimento aos seus públicos. Espera-se que a prestação dos serviços fortaleça a capacidade institucional de oferecer uma experiência de atendimento mais integrada, acessível e orientada ao cidadão, em conformidade com a missão institucional do CAU/BR e com seus objetivos estratégicos. Além disso, a solução contratada deverá apoiar o aprimoramento da arquitetura de atendimento, assegurando maior padronização, interoperabilidade e qualidade na comunicação entre o Conselho e seus diversos públicos, como arquitetos e urbanistas, CAU/UF e a sociedade em geral.

6.14.2. A CACAU será composta por infraestrutura física e equipe de atendimento, com a finalidade de centralizar a recepção das demandas dos usuários e distribuí-las automaticamente aos atendentes, conforme regras de negócio definidas. A prestação dos serviços deverá abranger múltiplos canais de atendimento, incluindo: atendimento presencial nos CAU/UF; telefone com URA e gravação; e-mail institucional (direto ou via formulário eletrônico); chatbot; chat humano; WhatsApp Business API ou solução equivalente; redes sociais (mensagens diretas, inbox ou similar); e assistente virtual integrado ao sistema de gestão de atendimento.

6.14.3. A central de atendimento deverá utilizar tecnologia avançada nas posições de atendimento (PA's) e os operadores contarão com computadores ligados em rede, com acesso à internet, que permitirão consultar e efetuar registros das chamadas e dos atendimentos realizados. Também serão utilizados softwares que monitoram, gravam as ligações telefônicas e controlam o fluxo das chamadas, fornecendo dados para o melhor gerenciamento dos recursos humanos e tecnológicos.

6.14.4. Integrar o atendimento da CACAU com o CAU/BR e com os CAU/UF em um único Banco de Dados de atendimento e relacionamento com os usuários, capaz de oferecer uma análise holística, possibilitando, assim, definições de políticas para a arquitetura e urbanismo no país. Com essa integração, será possível dispor de recursos, informações gerenciais e estratégicas para tomada de decisões, bem como implantação de ações com base em dados íntegros e relevantes.

6.14.5. Manutenção de uma base histórica dos atendimentos, por meio de sistemas



que atendam às necessidades da CONTRATADA e do CAU/BR com o seu devido tratamento e resolução.

6.14.6. Prover informações, orientações e esclarecimentos de dúvidas sobre a estrutura, documentação técnica/normativa e também sobre utilização dos sistemas corporativos existentes no CAU.

6.14.7. O atendimento não estruturado das demandas e das informações, a necessidade de interrupção não programada das atividades, a falta de informações gerenciais, a possibilidade de ações judiciais por perda de prazos ou informações inadequadas ou, ainda, por restrições cadastrais indevidas, insatisfação do demandante, respostas intempestivas, aumento do custo operacional, tudo isso, implica em aumento de riscos operacional, legal e de imagem, propiciando severas críticas quanto à atuação do CAU; portanto, manter a padronização das respostas é essencial para um serviço de qualidade.

6.15. QUANTIDADES, SERVIÇOS E DEFINIÇÕES

6.15.1. Deverão ser implementados, no mínimo, os seguintes postos de atendimento (PAs):

Item	Subitem	Descrição dos Serviços	Quantidade
1	1.1	Atendimento de 1º Nível	12
	1.2	Atendimento de 2º Nível	6
2	2.1	Supervisão Técnica	1
3	3.1	Analista de Base e Qualidade	1

6.15.2. Para a estimativa da demanda, o CAU/BR realizou um levantamento com as informações do período de janeiro de 2020 a dezembro 2024 (vide Apêndice IV deste Termo de Referência.)

6.16. SISTEMAS DE ATENDIMENTO

6.16.1. A CONTRATADA deverá fornecer sistema de gerenciamento de chamadas e mensagens que permita emissão diária e periódica dos relatórios gerenciais personalizáveis dos atendimentos, histórico de atividades do agente, bem como telefonia, tais como:

6.16.1.1. Chamadas e mensagens recebidas; atendidas; efetuadas; abandonadas e que aguardam na fila;

6.16.1.2. Tempo médio de atendimento (conversação); de abandono na fila; de espera; tempo máximo de espera e tempo total de espera geral;

6.16.1.3. Atendimento por operador;

6.16.1.4. Número de ligações e mensagens por hora e por dia;

6.16.1.5. Nível de serviço;



6.16.1.6. Mecanismo automático para aferição da satisfação do usuário ao final de cada atendimento, sem intervenção do agente humano, utilizando escala NPS de 1 (um) a 5 (cinco). A interface de avaliação deverá ser amigável, personalizável e permitir a configuração do cabeçalho da pergunta conforme diretrizes da CONTRATANTE.

6.16.1.7. O sistema de gerenciamento de chamadas e mensagens deve prever, entre outras funcionalidades: interface simplificada; de fácil utilização, que ofereça ferramentas de produtividade e estatísticas em tempo real; indicador visual de contatos em espera para todas as mídias em tempo real; configuração de alarmes e notificações que tenha acesso remoto, e em tempo real às informações em ambiente web.

6.16.2. A CONTRATADA deverá gravar todos os atendimentos e armazená-los em local devido e seguro, enviando ao CAU/BR quando/se solicitado no prazo de até 1 (um) dia útil.

6.16.3. O licitante deverá possuir sistema que permita o registro das manifestações, encaminhamento a outros agentes conforme fluxo dos processos que contemple diversos níveis de classificação, inclusive com apresentação dos registros históricos.

6.16.4. O sistema deverá ser capaz de apresentar classificações, solicitações, elogios, sugestões, reclamações e outras ações de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, tais como: tipo, classificação, subclassificação, situação, área e responsável (tal relação é conhecida como árvore de serviços).

6.16.5. Deverá, ainda, possuir sistema que permita a emissão diária e periódica de relatórios gerenciais dos registros dos clientes, como: por tipo de registro, por agente de atendimento, por área, por usuário e por período.

6.16.6. O software de gerenciamento e apoio ao serviço de atendimento ao cliente deverá permitir a inclusão low code, alteração e exclusão de usuários, áreas e senhas, bem como diferentes níveis de acesso de acordo com o perfil do usuário.

6.16.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar, operar e manter um canal de atendimento automatizado (BOT), com funcionamento ininterrupto (24 horas por dia, 7 dias por semana), dotado de inteligência artificial (IA) e com fluxos totalmente customizáveis pela CONTRATANTE. O BOT deverá estar integrado aos canais de atendimento e ser capaz de realizar triagens, fornecer informações, iniciar protocolos de atendimento e, quando necessário, direcionar a demanda para atendimento humano.

6.16.8. O sistema deverá possuir capacidade de transferir para o atendente ou supervisor(a), ou vice-versa, e ainda entre operadores, a chamada telefônica ou mensagem e a tela com as informações já introduzidas pelos clientes, simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos.

6.16.9. A empresa CONTRATANTE disponibilizará, em meio eletrônico, os dados cadastrais e histórico dos atendimentos para a carga inicial do software de gerenciamento e apoio ao serviço de atendimento ao cliente.

6.16.10. 1 Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá entregar, em meio eletrônico, o referido banco com todas as atualizações do período de prestação dos serviços;



6.16.11. No decorrer do contrato, e a qualquer tempo, poderá ser solicitado pelo CAU/BR a implantação de novos relatórios de acompanhamento ou inclusão de novos itens ou indicadores.

6.16.12. O CAU/BR reserva-se no direito de, a qualquer momento, solicitar acesso às bases de informação da CONTRATADA para auditoria dos dados apresentados nos relatórios entregues.

6.16.13. Ao CAU/BR deverá ser concedido login e senha específicos que darão acesso web (de consulta) ao mapa de quantitativo de operadores logados, chamadas e atendimentos em fila, chamadas em curso, chamadas abandonadas, etc.

6.16.14. A empresa vencedora da licitação deverá fornecer ao CAU/BR o número de licenças suficientes para que o CAU/BR e todos os CAU/UF possam interagir diretamente no sistema (como terceiro nível);

6.16.15. O quantitativo estimado de licenças e acessos a serem disponibilizados ao CAU/BR e aos CAU/UF encontra-se detalhado no Apêndice III deste Termo de Referência. Esse número poderá sofrer variações, em função do volume efetivo de utilização e do interesse individual do CAU na contratação de acessos adicionais ou na redução de acessos previamente estimados, observado o procedimento de ajuste contratual aplicável e as condições estabelecidas neste instrumento.

6.16.16. Além dos acessos a serem disponibilizados ao CAU/BR e aos CAU/UF há também os acessos aos operadores, supervisor técnico, analista de base e qualidade e toda equipe da CACAU envolvida neste projeto.

6.16.17. O treinamento e posterior auxílio para uso dos sistemas será de responsabilidade da CONTRATADA, que deverá repassar ao fiscal/gestor do contrato as informações necessárias para o uso das ferramentas de consultas disponibilizadas.

6.16.18. Os CAU/UF também deverão ser capacitados no uso da ferramenta de gestão de clientes para atuação no sistema.

6.16.19. A capacitação no sistema de atendimento deverá ser realizada em local a ser definido entre o CAU/BR e a CONTRATADA e deverá levar em consideração a quantidade de pessoas e seus deslocamentos.

6.16.20. As despesas relacionadas a diárias e passagens necessárias à execução das atividades previstas serão de responsabilidade individual de cada CAU/UF, quando referentes aos seus representantes, e da CONTRATADA, no que couber aos deslocamentos e estadias de seus prepostos ou representantes, sem qualquer ônus adicional ao CAU/BR.

6.16.21. Para fins de estimativa de custos na composição da proposta, a CONTRATADA deverá considerar a previsão de um deslocamento anual de um representante técnico para eventuais atividades de capacitação na sede da CONTRATANTE, com previsão de permanência de até duas diárias, abrangendo despesas de transporte, hospedagem e alimentação. Tal previsão visa também garantir



a possibilidade de alinhamentos estratégicos presenciais, quando considerados necessários e convocados pela fiscalização contratual.

6.16.22. A CONTRATADA deverá dispor de software de acesso para assessoramento remoto ao CAU/BR e aos CAU/UF a fim de prestar posterior auxílio às equipes de atendimento, além de e-mail e possibilidade de acesso via chat e telefone.

6.16.23. Possibilidade de registro e acompanhamento completo via web, por parte dos atendentes e dos usuários finais de cada chamado feito, incluindo ações tomadas e escalonamento.

6.16.24. Propiciar o encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e chamados para um técnico capacitado, conforme o assunto, ou para um grupo de trabalho responsável.

6.16.25. Acompanhar o despacho de serviços encaminhados para outras equipes até a sua conclusão final com métricas detalhadas para cada fase deste processo.

6.16.26. Manter o histórico de todos os problemas e soluções encontradas para pesquisa.

6.16.27. Permitir o cadastramento dos serviços orientados por classes, incluindo scripts e sugestões de procedimento e solução.

6.16.28. Compatível com a linguagem XML, permitindo a integração com outros sistemas por meio do padrão XML.

6.16.29. Módulo de gerenciamento que permita a realização de queries “on-line” e as respostas sejam apresentadas de forma tabular e gráfica com as funções de Drill-in para detalhamento de cada gráfico.

6.16.30. Disponibilidade para abertura de chamados e solicitação de serviços a partir do recebimento de mensagem de correio eletrônico (e-mail) ou chat.

6.16.31. O sistema deverá possuir compatibilidade com ferramenta para desenvolvimento de relatórios que possam ser emitidos via web, que permita efetuar novas pesquisas a partir do mesmo relatório e possibilite o envio automático, em formato pdf, csv ou xls, para uma lista de usuários definida.

6.16.32. Facilidade para importação e exportação de informações na sua base de dados, que deve ser baseada em SGBDs com formatos de arquivos para importação e exportação padrão de mercado.

6.16.33. Possibilidade de utilizar-se a estratégia de replicação entre SGBDs para importação e exportação de dados, usando-se apenas comandos SQL.

6.16.34. Permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis serviços (SLA's) de acordo com as necessidades dos usuários, departamentos, empresa e assunto, sempre determinando de forma automática os prazos previstos para cada chamado.

6.16.35. Possibilidade de geração de alertas automáticos via e-mail, whatsapp, Microsoft Teams ou SMS (Short Message Service) baseados em eventos configurados,



como por exemplo, no momento da abertura de chamados ou o recebimento de um e-mail.

6.16.36. O sistema deverá possuir workflow que permita o envio automático de e-mails e atribuições de designações aos usuários, baseados nas regras de negócios.

6.16.37. Permitir a geração de atividades repetitivas e frequentes que facilitem a criação de chamados por atendentes e pelos próprios usuários via web.

6.16.38. Permitir integração com software de gerenciamento de Projetos.

6.16.39. Os tipos de chamados deverão estar classificados numa hierarquia que permita qualificação dos chamados que estiverem ocorrendo.

6.16.40. Permitir consulta, abertura de chamado, consulta de chamado, acesso à base de conhecimento, acesso a uma base de FAQ (perguntas e respostas frequentes) via browser pelo usuário.

6.16.41. Permitir o acesso remoto tanto para a base de conhecimento como para a criação e acompanhamento de chamados.

6.16.42. Permitir que o gerenciamento de crises administre um número ilimitado de chamados simultâneos com as características semelhantes de forma a não exigir o cadastramento individual de cada chamado e o fechamento automático de todos eles.

6.16.43. Possibilidade de verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário, evitando a criação de chamados em duplicidade.

6.16.44. Possibilidade de desmembramento de chamados em chamados vinculados, caso haja mais de uma demanda no mesmo atendimento.

6.16.45. O produto deverá estar baseado numa tecnologia 100% web para todas as funções, utilizações e gerenciamento da ferramenta, sem que exista a necessidade de instalação de nenhum arquivo ou módulo nas estações que não seja o Browser.

6.16.46. Permitir a customização de menus, formulários e telas de acordo com cada usuário ou grupo de usuários que acessa o sistema.

6.16.47. Permitir a alteração, inclusão ou subtração de qualquer tela ou barra de Menus automaticamente e publicar todas as alterações automática e imediatamente para todos os usuários conectados ou não.

6.16.48. As barras de Menu devem permitir a inclusão de novos botões com chamadas para outros aplicativos internos ou externos ao Web Server.

6.16.49. Permitir a criação de perfis detalhados e diferentes para cada grupo de usuários com configurações sobre software, hardware e demais detalhes a serem determinados antes de cada nova instalação.

6.16.50. Receber, analisar e tratar os alertas de sistemas de monitoramento do ambiente de TI.

6.17. SISTEMA DE TELEFONIA



6.17.1. A CONTRATADA deverá realizar a gestão de infraestrutura de telefonia, bem como garantir a portabilidade das linhas atualmente ativas na Central de Atendimento e fornecer ao CAU/BR infraestrutura suficiente e serviço de telefonia com tarifação reversa baseado em plataforma de Rede Inteligente (RI) e tecnologias de least-cost routing (LCR), e disponibilizar interface Feixes Digital SIP.

6.17.2. Para o subsidiar o Encontro de Contas previsto na Resolução CAU/BR Nº 126/2016, a CONTRATADA deverá fornecer relatório mensal detalhado com custo das ligações recebidas e efetuadas (0800 DDG e 400X NUN) com origem/destino no(s) DDD(s) de cada Unidade da Federação. O não atendimento desse pré-requisito impossibilitará a assinatura do contrato de prestação de serviços.

6.17.3. O sistema de telefonia deverá:

6.17.3.1. Conter solução completa de Unidade de Resposta Audível (URA), com funcionamento 24 horas por dia, sete dias por semana, que contemple funcionalidades como: atendimento automático com menu de navegação; coleta de dados do chamador; avisos inteligentes na fila; verbalização dinâmica de números em vários formatos; auto serviço interativo para as chamadas entrantes; componentes para a execução de programas e aplicativos externos; funcionamento integrado (entre sistemas de computador e telefonia) com tecnologia Computer & Telephony Integration (CTI);

6.17.3.2. Possuir atendimento automático das chamadas sem interferência do agente em optar ou não por atender a chamada; central telefônica integrada/DAC; sistema de PABX dotado de recursos típicos dos sistemas de Distribuidor Automático de Chamadas (DAC); PABX IP com redundância (central com back-up); PABX capaz de receber o serviço 0800 e 4007; gravador digital, com gravação de 100% (cem por cento) das chamadas recebidas e efetuadas e armazenamento, pelo período de, no mínimo, 5 (cinco) anos após o atendimento/solução da demanda;

6.17.3.3. Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, através de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário;

6.17.3.4. Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico;

6.17.3.5. Ter a capacidade de transferir para o Supervisor e devolver para o Atendente a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, função "screen pop", simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos;

6.17.3.6. Possibilitar que os supervisores realizem a programação de horários de atendimento, por posição, bloqueios e liberação de atendentes por comando;

6.17.3.7. Permitir a identificação do número do telefone de origem da ligação (bina);

6.17.3.8. Possuir a facilidade "Cut-Thru", que permite a interrupção de uma mensagem



de resposta audível, quando o usuário digita uma opção em qualquer ponto do menu de voz, por telefone decádico ou DTMF;

6.17.3.9. Permitir a gravação de chamadas por comando dos supervisores, quando necessário, permitindo a recuperação por Atendente, por dia, por horário ou pelo número de origem da chamada;

6.17.3.10. Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta;

6.17.3.11. Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante um sistema de "log", para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período, etc;

6.17.3.12. As telas de consultas dos supervisores devem permitir a visualização do seu grupo de trabalho ou todos os postos, com informações sobre atendentes ativas, "status", tempos de atendimento médio e máximo;

6.17.3.13. Totalizar as desistências de chamadas, a quantidade de chamadas atendidas por posição de atendimento e fornecer o tempo médio de duração das chamadas;

6.17.3.14. Contabilizar a quantidade de chamadas em fila de espera, quantificar o tempo de espera de cada chamada e fornecer o tempo médio de chamadas em espera;

6.17.4. A Unidade de Resposta Audível (URA) da CONTRATADA deverá suportar:

6.17.4.1. Painel de notícias que permita a disseminação de informações de maior frequência;

6.17.4.2. Serviço automático de recebimento e envio de fax;

6.17.4.3. Desenho de árvore de voz e gravação de fraseologia;

6.17.4.4. Facilidade para execução de alterações de programação de árvore de voz e gravação de fraseologia.

6.17.5. Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis, a plataforma deve colocar o usuário em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas, programadas por comando do supervisor e acordadas com a CONTRATANTE.

6.18. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA, PERFIL, ESCOLARIDADE E EXPERIÊNCIA EXIGIDOS PARA A EQUIPE

6.18.1. SUPERVISOR(A) TÉCNICO

6.18.1.1. Qualificação:

6.18.1.1.1. Escolaridade mínima: ensino superior completo

6.18.1.1.2. Área de formação: preferencialmente arquitetura e urbanismo

6.18.1.1.3. Tempo de formação mínimo: 5 (cinco) anos

6.18.1.2. Experiência:



6.18.1.2.1. Análise de procedimentos relativos ao exercício profissional, conhecimentos em legislação profissional nacional e internacional de gestão de arquitetura e urbanismo, da Lei nº 12.378/10;

6.18.1.2.2. Domínio de informática e ferramentas de produtividade do pacote office e internet;

6.18.1.2.3. Capacidade de geração de relatórios e apresentações sob demanda com prazos acordados com o CAU/BR.

6.18.1.3. Perfil profissional (desejável):

6.18.1.3.1. Organização;

6.18.1.3.2. Bom relacionamento interpessoal;

6.18.1.3.3. Gestão de conflitos;

6.18.1.3.4. Gestão de riscos;

6.18.1.3.5. Gestão de pessoas;

6.18.1.3.6. Trabalho em equipe;

6.18.1.3.7. Capacidade analítica;

6.18.1.3.8. Conhecimento e/ou experiência em indicadores e métricas de *contact center*;

6.18.1.3.9. Conhecimento e interesse de legislação específica de arquitetura e urbanismo (Resoluções do CAU/BR).

6.18.2. OPERADORES

6.18.2.1. Qualificação

6.18.2.1.1. Segundo grau completo ou técnico profissionalizante. Desejável superior em curso.

6.18.2.1.2. Certificação HDI CSR ou equivalente

6.18.2.2. Experiência

6.18.2.2.1. Desejável mínimo de seis meses de experiência em funções correlatas;

6.18.2.2.2. Noções de microinformática (usuário) e digitação;

6.18.2.2.3. Noções de navegação web.

6.18.2.3. Perfil Profissional (desejável)

6.18.2.3.1. Boa comunicação oral;

6.18.2.3.2. Boa comunicação escrita principalmente para o atendimento via chat e e-mail;

6.18.2.3.3. Boa dicção, oralidade;

6.18.2.3.4. Agilidade na digitação e precisão nos registros;



- 6.18.2.3.5. Assertividade;
- 6.18.2.3.6. Empatia;
- 6.18.2.3.7. Iniciativa;
- 6.18.2.3.8. Cordialidade;
- 6.18.2.3.9. Paciência e capacidade de trabalhar sob pressão;
- 6.18.2.3.10. Organização e disciplina;
- 6.18.2.3.11. Capacidade de negociação;
- 6.18.2.3.12. Capacidade de concentração;
- 6.18.2.3.13. Capacidade de interpretação/análise das solicitações;
- 6.18.2.3.14. Capacidade de compreensão das orientações.

6.18.3. ANALISTA DE BASE E QUALIDADE

6.18.3.1. Qualificação

- 6.18.3.1.1. Escolaridade mínima: Nível superior completo em áreas correlatas ao objeto.
- 6.18.3.1.2. Certificação HDI SCA ou equivalente

6.18.3.2. Experiência

- 6.18.3.2.1. Experiência de pelo menos 6 (seis) meses em atividades de atendimento.

6.18.3.3. Perfil Profissional (desejável)

- 6.18.3.3.1. Amplo conhecimento da língua portuguesa, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita, comunicação não violenta e linguagem simples;
- 6.18.3.3.2. Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- 6.18.3.3.3. Conhecimento básico de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional;
- 6.18.3.3.4. Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- 6.18.3.3.5. Capacidade de síntese.

6.19. FUNÇÕES E ATIVIDADES NA OPERAÇÃO

- 6.19.1. Dentre as atividades desejadas para a execução do atendimento ao cliente estão:

6.19.1.1. ATIVIDADES DO SUPERVISOR TÉCNICO

- 6.19.1.1.1. Definir metas para as operações ativas e receptivas. Esta tarefa deve ser executada em conjunto com o gestor do CAU/BR e demais áreas da CACAU. As metas devem estar associadas aos indicadores de desempenho da central de relacionamento;
- 6.19.1.1.2. Avaliar o desempenho da equipe de operadores;



6.19.1.1.3. Elaborar relatórios gerenciais, analisando o desempenho qualitativo e quantitativo da central de relacionamento, ativo e receptivo, incluindo o desempenho individual da equipe de operadores, exercendo o acompanhamento para que as metas e objetivos sejam cumpridos;

6.19.1.1.4. Realizar reuniões periódicas com a equipe, comunicando instruções, direcionando atribuições, identificando prioridades etc;

6.19.1.1.5. Realizar intervenções diretas na comunicação operador(a)-arquiteto(a), quando situações complexas colocarem em risco o bom andamento do atendimento;

6.19.1.1.6. Registrar e acompanhar as sugestões e reclamações relatadas pelos clientes para posterior encaminhamento ao gestor e fiscal do contrato no CAU/BR;

6.19.1.1.6. Acompanhar a escala de trabalho da equipe, bem como os horários de entrada e saída, atrasos, intervalos para lanches, etc;

6.19.1.1.7. Manter o gestor e fiscal do contrato atualizados com os assuntos da central de relacionamento;

6.19.1.1.8. Promover a motivação da equipe através de campanhas e reuniões periódicas;

6.19.1.1.9. Supervisionar os indicadores, individuais e grupais, e garantir o alcance das metas diárias e mensais;

6.19.1.1.10. Ter total conhecimento de todos os procedimentos e serviços, além de buscar informações complementares quando necessário;

6.19.1.1.11. Disseminar o conhecimento entre os membros da equipe e com a Coordenadoria da Rede Integrada de Atendimento do CAU/BR, mantendo scripts e base de conhecimento atualizada e compartilhada;

6.19.1.1.12. Capacitar os operadores com novas informações e orientações recebidas do CAU/BR;

6.19.1.1.13. Garantir o cumprimento da grade de treinamentos estipulada dentro dos prazos acordados e complementar esta grade com necessidades da central;

6.19.1.1.14. Caberá ao supervisor proativamente questionar ao CAU/BR sobre novos processos e procedimentos sempre que tiverem dúvidas pertinentes aos assuntos do CAU/BR e dos CAU/UF;

6.19.1.1.15. Eventualmente, em situações de alta demanda ou contingência operacional, o Supervisor Técnico poderá realizar atendimentos telefônicos de forma pontual, com o objetivo de reduzir filas de espera e manter seu conhecimento prático atualizado, sem prejuízo das atividades prioritárias de supervisão, monitoramento da qualidade e gestão técnica da operação

6.19.1.1.16. Sempre que possível, acompanhar as reuniões Plenárias via internet através de link específico disponibilizado pelo CAU/BR para tal propósito.

6.19.1.2. ATIVIDADES DOS OPERADORES DE 1º E 2º NÍVEL



6.19.1.2.1. Os serviços operacionais de atendimento serão desempenhados pelos operadores, nas posições de atendimento, de forma ativa e receptiva, compreendendo:

6.19.1.2.2. Informar e esclarecer aos arquitetos e urbanistas, sociedades empresárias e usuários de serviços profissionais vinculados ao Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR e dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo dos Estados e do Distrito Federal - CAU/UF, as dúvidas a respeito dos atos e procedimentos profissionais, acesso ao sistema SICCAU e legislação pertinente, entre outras;

6.19.1.2.3. Cadastrar e atualizar endereços de e-mail;

6.19.1.2.4. Realizar o procedimento de redefinição de senha de acesso ao SICCAU Profissional e ao SICCAU Empresas, mediante validação dos dados cadastrais e comprovação da identidade do solicitante, observando os protocolos de segurança e a responsabilidade pela integridade das informações;

6.19.1.2.5. Realizar abertura de manifestos e encaminhamento via sistema de atendimento, para tratamento pelo segundo nível;

6.19.1.2.6. Registrar e qualificar, correta e integralmente, todos os manifestos, solicitações e cadastro dos clientes no sistema de atendimento;

6.19.1.2.7. Acionar imediatamente os superiores na hipótese de não solução do problema apresentado. Em caso deste não sanar o problema, acionar o CAU/BR, via encaminhamento para o terceiro nível.

6.19.1.3. ATIVIDADES DO ANALISTA DE BASE E QUALIDADE

6.19.1.3.1. Providenciar logística de treinamento em conjunto com o supervisor técnico;

6.19.1.3.2. Gerar conteúdos para a equipe, scripts, padrões de respostas, etc;

6.19.1.3.3. Desenvolver competências voltadas a melhorias dos processos;

6.19.1.3.4. Aperfeiçoar o sistema de acompanhamento e avaliação dos processos e resultados;

6.19.1.3.5. Acompanhar as reuniões Plenárias transmitidas nos canais digitais do CAU/BR, conforme calendário oficial disponibilizado pela CONTRATANTE, com a finalidade de subsidiar a equipe de atendimento com informações atualizadas e contextuais sobre deliberações, normativos e diretrizes do Conselho.

6.19.1.3.6. Estruturar, implantar e manter continuamente, com o apoio e aprovação prévia do CAU/BR, a base de conhecimento e todos os scripts de suporte técnico remoto, contemplando todas as respostas padronizadas;

6.19.1.3.7. Ser responsável pela manutenção e atualização contínua da base de conhecimento, assegurando que todas as demandas escalonadas ao CAU/BR e devidamente respondidas resultem na criação ou revisão dos registros correspondentes, de modo a prevenir reincidências, padronizar procedimentos e promover a disseminação do conhecimento adquirido pela equipe de atendimento.

6.19.1.3.8. Propor ao CAU/BR alterações de métodos, procedimentos ou rotinas



existentes na base de conhecimento com o objetivo de aumentar a assertividade das soluções registradas na base de conhecimento, a qualidade do serviço de suporte técnico remoto e garantir um elevado nível de satisfação dos usuários;

6.19.1.3.9. Interagir com a equipe do CAU/BR, para validar as alterações a serem implementadas na base de conhecimento;

6.19.1.3.10. Manter atualizada a base de conhecimento de acordo com as Resoluções do CAU/BR e atualizações dos sistemas de informação;

6.19.1.3.11. Manter atualizada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e fornecer ao CAU/BR, quando solicitado, cópia atualizada dos esquemas e das descrições;

6.19.1.3.12. Ser responsável pela elaboração e atualização das perguntas e respostas disponibilizadas no chat automatizado, com a aprovação do CAU/BR;

6.19.1.3.13. Ser responsável pelas atividades inerentes principalmente à qualidade do atendimento aos profissionais e empresas de arquitetura e urbanismo e à sociedade, tais como monitoria da qualidade, feedbacks, sugestões de melhorias de scripts, treinamentos com conteúdos sobre melhores práticas de atendimento, condução de chamadas e atendimentos;

6.19.1.3.14. Ser responsável pelas demais atividades relacionadas à qualidade e aprimoramento do projeto.

6.19.2. FORMAS DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS

6.19.2.1. TELEATENDIMENTO RECEPTIVO

6.19.2.1.1. Atendimento das ligações dirigidas aos números institucionais.

6.19.2.1.2. Resposta às demandas, com base em informações padronizadas, disponíveis na CACAU.

6.19.2.1.3. Registro e encaminhamento de solicitações, pedidos de serviços/informações, sugestões e reclamações, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários.

6.19.2.1.4. Encaminhamento das demandas que não tiverem soluções imediatas, cujas informações necessárias não estejam disponíveis no momento, ou onde o procedimento da CONTRATANTE recomende o registro de ocorrência às áreas competentes para o tratamento e solução.

6.19.2.1.5. O serviço de atendimento receptivo humano deverá ser efetuado em 03 (três) níveis de serviços, complementares e integrados entre si conforme capítulo seguinte.

6.19.2.1.6. A plataforma de atendimento deverá permitir que o operador humano responda, de forma simultânea, a pelo menos 3 atendimentos via chat, após a atuação do atendimento automatizado.

6.19.2.1.7. Eventualmente atuar como apoio ao segundo nível para realizar chamadas



ativas.

6.19.2.2. TELEATENDIMENTO ATIVO DO 2º NÍVEL

6.19.2.2.1. Realização de ligação para retorno de demandas não resolvidas no 1º nível ou para esclarecimentos necessários para o tratamento das demandas registradas.

6.19.2.2.2. Atendimento às demandas recebidas através da web.

6.19.2.2.3. Atendimento às demandas oriundas de e-mail.

6.19.2.2.4. Realização de ligação para atender interesses da CONTRATANTE de caráter extraordinário ou emergencial junto à população (eventos, campanhas, projetos, alertas e programas desenvolvidos pela CONTRATANTE).

6.19.2.2.5. Resposta ao cidadão referente a dúvidas e questionamentos ao CAU.

6.19.2.2.6. Pesquisa de Satisfação pontual.

6.19.2.2.7. Divulgação de informações e de resultados de pesquisas.

6.19.2.2.8. Campanhas de divulgação, conscientização, avisos, etc.

6.19.2.2.9. Toda a capacidade eventualmente ociosa deverá estar disponível para realização de campanhas ativas de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

6.19.2.2.10. A CONTRATADA deverá assegurar que, nas campanhas ativas realizadas sob demanda da CONTRATANTE, o sistema utilizado pelos operadores apresente em tela:

6.19.2.2.10.1. Os dados completos da campanha em execução (nome, vigência, descrição),

6.19.2.2.10.2. Os dados do destinatário da ligação presentes no mailing, e

6.19.2.2.10.3. O histórico de interações anteriores registradas na plataforma *omnichannel*, com no mínimo 3 atendimentos distintos em canais diferentes.

6.19.2.2.11. Essa funcionalidade tem como objetivo assegurar abordagens qualificadas, contextualizadas e compatíveis com o histórico do usuário junto ao CAU.

6.19.2.2.12. A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do Teleatendimento Ativo, elaborar relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por operador, bem como a análise qualitativa e quantitativa do mailing utilizado.

6.19.2.3. ATENDIMENTO INTERNO

6.19.2.3.1. A contratada deverá manter, ao longo de toda a vigência contratual, ao menos um posto de atendimento dedicado integralmente ao atendimento interno voltado aos CAU/UF e ao corpo funcional do CAU/BR, incluindo servidores, empregados, estagiários e colaboradores autorizados. Este atendimento interno deverá:

6.19.2.3.2. Centralizar a triagem, o registro e o acompanhamento de demandas encaminhadas por integrantes do Sistema CAU, relativas a dúvidas operacionais, instabilidades sistêmicas, solicitações de priorização ou consultas sobre o andamento



de tickets registrados no GAD (Gerenciador Avançado de Demandas) ou demais solicitações internas ligadas ao escopo da Rede Integrada de Atendimento;

6.19.2.3.2.1. Realizar análise prévia das solicitações com base no repositório de conhecimento e na base de coincidências;

6.19.2.3.3. Escalonar, quando necessário, as demandas para o segundo e terceiro nível de atendimento do CAU/BR, de forma justificada e documentada.

6.19.2.3.1. O atendimento interno deverá ser mensurado e acompanhado por meio de indicadores específicos e segregados, de forma a não impactar nos resultados globais de atendimento ao público externo.

6.19.2.3.2. Até o término do primeiro ano de vigência contratual, os atendimentos internos escalonados ao terceiro nível não serão considerados para fins de cálculo dos indicadores de percentual de escalonamento do primeiro para o segundo nível, dada a natureza específica dessas solicitações e a necessária adaptação da nova estrutura de atendimento.

6.19.2.3.3. A contratada deverá garantir a identificação do atendente responsável por cada interação com os usuários internos, com possibilidade de acompanhamento em tempo real via plataforma Teams ou equivalente, sendo obrigatória a utilização de tag ou identificador específico no sistema de atendimento que permita a separação, rastreabilidade e análise dos atendimentos internos, inclusive para fins de auditoria, fiscalização e melhoria contínua dos serviços.

6.19.2.3.4. As atividades executadas nesse posto de atendimento dedicado ao público interno deverão ser compatíveis com as diretrizes da Rede Integrada de Atendimento do CAU, sendo supervisionadas pela coordenação da área e sujeitas à revisão periódica dos fluxos e procedimentos.

6.20. NÍVEIS DE ATENDIMENTO

6.20.1. A CACAU deverá se enquadrar na prestação de serviços por níveis, conforme descrição a seguir:

6.20.1.1. **PRIMEIRO NÍVEL:** Atendimento ativo e receptivo aos arquitetos e urbanistas, sociedades empresárias e usuários de serviços profissionais vinculados ao Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR e aos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo dos Estados e do Distrito Federal - CAU/UF, pela central de atendimento, a partir de consulta aos fluxos de processo e scripts do CAU/BR, onde o operador resolve a demanda durante a própria ligação, atendimento do chat, ou resposta do e-mail, ou outra porta de entrada sem necessidade de transferir ou escalonar ao segundo nível.

6.20.1.1.1. O operador poderá se utilizar de acesso remoto ao computador do solicitante para ajudá-lo em sua demanda e facilitar o andamento do atendimento.

6.20.1.1.2. O atendimento deverá ser registrado em software de gestão apropriado e encaminhado ao operador de segundo nível (*backoffice*) pelo mesmo software.

6.20.1.1.3. O número do atendimento (protocolo) deverá ser informado ao solicitante



para posterior acompanhamento de sua demanda.

6.20.1.1.4. O atendimento remoto deverá ser realizado via ferramenta de acesso remoto de responsabilidade da CONTRATADA e servirá apenas para consulta e auxílio visual como forma de auxiliar os demandantes que tenham mais dificuldade de operacionalizar o SICCAU.

6.20.1.1.5. Nos casos em que seja necessário o acesso remoto à máquina do cidadão, o acesso deverá ser previamente autorizado por este após informação por parte do atendente.

6.20.1.2. **SEGUNDO NÍVEL:** Também definido como backoffice, será acionado quando não for possível a resolução no primeiro nível, devendo o operador do primeiro nível encaminhar a demanda pelo software de gestão de atendimento para atuação dos operadores de segundo nível.

6.20.1.2.1. A transferência para este nível deverá ser via software de gerenciamento e apoio ao serviço de atendimento ao cliente.

6.20.1.2.2. Os operadores de segundo nível serão responsáveis por fazer o contato com os solicitantes para finalizar as demandas que lhes foram encaminhadas, ou ainda, encaminhá-las para que o primeiro nível responda.

6.20.1.2.3. Quando a supervisão técnica não puder assessorar o operador de segundo nível, o atendimento será direcionado para o terceiro nível – sendo este o CAU/UF ou a RIA.

6.20.1.2.4. Quando recebidas as respostas do terceiro nível, os operadores do segundo nível serão responsáveis por fazer o contato com os solicitantes para finalizar as demandas, ou ainda, encaminhá-las para que o primeiro nível responda.

6.20.1.2.5. Os operadores de segundo nível deverão zelar pela identidade dos servidores do CAU/BR ou do CAU/UF que responderem as demandas, não replicando suas assinaturas pessoais nas respostas e adotando assinatura institucional padrão do CAU/BR.

6.20.1.3. **TERCEIRO NÍVEL:** Atua provendo suporte técnico e institucional. Quando o segundo nível de atendimento (backoffice) não conseguir solucionar a demanda, este deverá encaminhá-la para atuação do terceiro nível.

6.20.1.3.1. O terceiro nível de atendimento é composto pelo CAU/BR através da RIA e pelos CAU/UF através de servidor (es) designado(s).

6.20.1.3.2. A transferência para o terceiro nível deverá ser via software de gerenciamento e apoio ao serviço de atendimento ao cliente.

6.20.1.3.3. O acesso ao sistema adotado para a gestão dos atendimentos pela CACAU deverá ser acessível aos CAU/BR e todos os CAU/UF que desejarem, respeitando o quantitativo de acessos estimado neste TR, para que possam interagir diretamente no software e alimentar o mesmo banco de dados e respostas.

6.20.1.3.4. O CAU/BR e os CAU/UF deverão ter seus próprios usuários e senhas para



acesso ao sistema.

6.20.1.3.5. O terceiro nível irá responder a demanda pelo software, encaminhando a resposta de volta ao 2º nível.

6.20.1.3.6. O terceiro nível do CAU/BR não irá responder ou contatar o solicitante diretamente, atuando somente como suporte ao 2º nível.

6.20.1.3.7. O terceiro nível do CAU/UF poderá contatar o solicitante diretamente caso entenda necessário, além de atuar como suporte ao 2º nível, retornando sempre a este com a resposta da demanda.

6.20.1.3.8. O CAU/BR e os CAU/UF deverão ter nível de acesso que permita a criação de relatórios e gráficos inteligentes que auxiliem na gestão e tomada de decisões.

6.20.1.3.9. O quantitativo de licenças estimado a ser disponibilizado ao CAU/BR e aos CAU/UF está disponível no Apêndice III deste Termo de Referência.

6.21. SELEÇÃO, TREINAMENTO E POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

6.21.1. É de responsabilidade da CONTRATADA todo o processo de seleção, recrutamento, contratação e treinamento quanto as orientações gerais acerca de procedimentos específicos de contact center;

6.21.2. A gestão dos recursos humanos para o cumprimento das obrigações contratuais, ficará a cargo exclusivo da CONTRATADA, não se configurando a exigência de dedicação exclusiva da mão de obra alocada a este contrato, desde que respeitados os níveis de serviço acordados.

6.21.3. Em relação ao plano de treinamento, desenvolvimento, capacitação, reciclagem, quanto às questões relativas ao CAU/BR, serviços, processos e fluxos de atendimento será de responsabilidade deste.

6.21.4. De modo algum os empregados da CONTRATADA possuirão qualquer vínculo empregatício com o CAU/BR.

6.21.5. O CAU/BR eventualmente treinará, capacitará e desenvolverá durante a vigência do contrato, os empregados da CONTRATADA sobre novos projetos, processos e serviços; encaminhamentos de novos procedimentos e orientações serão feitas com frequência maior diretamente ao(à) supervisor(a) e analista.

6.21.6. A CONTRATADA deverá implementar e manter política de recursos humanos com o objetivo de criar um ambiente harmônico e empregados motivados, prezando pela qualidade na prestação dos serviços.

6.21.7. Os empregados da futura CONTRATADA deverão ser previamente aprovados em testes audiométricos, foniátricos e psicológicos que avaliará a atenção concentrada, a memória auditiva, a fluência verbal, a adaptabilidade, a coordenação bimanual, a dicção, a capacidade de organização, o controle emocional, a descrição, a persistência, a polidez, a responsabilidade, a maturidade, a iniciativa e a resistência à rotina.

6.22. BASE DE CONHECIMENTO INFORMATIZADA



6.22.1. A CONTRATADA deverá elaborar, como auxílio da CONTRATANTE, a Base de Conhecimento informatizada, a partir dos levantamentos dos processos e informações coletadas durante o período de implantação, a ser disponibilizada pela CONTRATADA, que deverá conter um conjunto de informações como suporte ao atendimento e deverá obedecer aos seguintes aspectos:

6.22.2. Conter roteiros de atendimento, com as questões mais frequentes;

6.22.3. Apresentar definição dos assuntos, por grupos de atendimento;

6.22.4. Possuir critérios para definição de campos que poderão ser utilizados para agrupamentos de pesquisas e filtros de visualização;

6.22.5. Permitir que a pesquisa ou consulta na Base de Conhecimento seja feita pela expressão, palavra-chave e trecho de um texto;

6.22.6. Permitir a criação de quantos níveis de informação forem necessários e, que estes níveis sejam relacionados entre si, podendo assim criar uma "árvore de informação";

6.22.7. Possuir a opção de pesquisa de informações na Base de Conhecimento por níveis e sub níveis da informação;

6.22.8. Permitir a combinação de pesquisa na Base de Conhecimento por palavra-chave ou trecho de um texto pelos níveis e sub níveis da informação;

6.22.9. Não deverá existir limite de tamanho para a inserção do conteúdo ou descrição da informação a ser cadastrada e/ou atualizada na Base de Conhecimento;

6.22.10. Permitir a vinculação de links entre as informações dentro da Base de Conhecimento;

6.22.11. Permitir gerar contadores de perguntas/soluções mais pesquisadas e mais utilizadas como resposta na Base de Conhecimento;

6.22.12. Ser acessível a todos os operadores, analistas e supervisores, permitir marcação de leitura ("lido/não lido") por usuário e ter funcionalidade de envio de notificações sobre veiculação de instruções, atualizações normativas, alterações de fluxos ou outras comunicações internas relevantes; e

6.22.13. Possuir integração com o Sistema de Registro de Atendimento e ser utilizada exclusivamente para a prestação dos serviços contratados;

6.22.14. Os roteiros de atendimento comporão a base de conhecimento do CAU/BR e devem ser atualizados sempre que necessário, mediante solicitação da Equipe de Coordenação ou por observação da CONTRATADA.

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 (Lei nº 14.133/2021, art. 115,



caput).

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 (Lei nº 14.133/2021, art. 115, §5º).

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

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

7.3.2. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

7.3.3. O fiscal técnico do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º).

7.3.4. 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. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#), e [Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II](#));

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

7.3.6. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV](#));

7.3.7. 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. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V](#));

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

7.3.9. 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 ultrapassem a sua competência. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II](#)).



7.4. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário ([Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.4.1. 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; ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV](#)).

7.5. O gestor do contrato 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. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV](#)).

7.5.1. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III](#)).

7.5.2. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII](#)).

7.5.3. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X](#)).

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

7.7. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI](#)).

7.8. 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.



7.9. A CONTRATADA deverá indicar um preposto para, se aceito pelo CAU/BR, representa-la na execução do contrato, em caso de necessidade de substituição, deverá ser comunicada imediatamente ao CAU/BR acompanhada da respectiva justificativa e dos dados completos do novo representante designado.

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

7.11. A CONTRATADA será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela CONTRATANTE (Lei nº 14.133/2021, art. 120).

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

7.13. A inadimplência da CONTRATADA em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º), devendo apresentar à CONTRATANTE, sempre que solicitado e conforme a legislação vigente, as comprovações de regularidade fiscal e cumprimento das respectivas obrigações.

7.14. As comunicações entre o órgão ou entidade e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim (IN 5/2017, art. 44, §2º).

7.15. A Contratante poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato (IN 5/2017, art. 44, §3º).

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

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

7.18. A CONTRATADA deverá também apresentar, mensalmente, a guia de recolhimento do FGTS com a relação de todos os trabalhadores e respectivo comprovante de pagamento do valor correspondente.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. 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.

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

8.3. **Habilitação jurídica:**

8.3.1. **Empresário individual ou Microempreendedor Individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede; 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>;

8.3.1.1. Nota: A participação de MEI estará condicionada à comprovação de capacidade técnica e operacional compatível com o objeto da contratação.

8.3.2. **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;

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

8.3.4. **Filial, sucursal ou agência de sociedade empresária:** Ato constitutivo da unidade descentralizada registrado na Junta Comercial, com averbação no registro da sede da matriz.

8.3.5. **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.

8.3.6. **Tipos jurídicos não admitidos:** Não serão admitidos à participação neste certame os licitantes que se apresentem como pessoa física, sociedade simples, agricultor familiar ou produtor rural, por serem incompatíveis com a natureza e a complexidade do objeto contratual, que demanda estrutura operacional, tecnológica e de pessoal especializada.

8.3.7. **Ato de autorização regulatória (quando aplicável):** caso o exercício da atividade CONTRATADA esteja sujeito a regulação específica por órgão competente, deverá ser apresentado o respectivo ato de autorização, com indicação do fundamento legal. Para o presente objeto, não se identifica, até o momento, atividade sujeita a autorização setorial adicional.

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

**8.4. Habilitação fiscal, social e trabalhista:**

8.4.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

8.4.2. 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), relativa a todos os tributos administrados por esses órgãos, inclusive os créditos relativos à Seguridade Social.

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

8.4.4. 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](#);

8.4.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes do município ou do Distrito Federal, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual, conforme a tributação aplicável;

8.4.6. Prova de regularidade fiscal com a Fazenda municipal ou distrital, compatível com a incidência tributária do objeto contratado, nos termos do art. 68, II, da Lei nº 14.133/2021.

8.4.7. Caso o fornecedor seja isento dos tributos municipais ou distritais relacionados ao objeto, deverá comprovar tal condição por meio de declaração do órgão fazendário competente.

8.4.8. O microempreendedor individual (MEI) estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal, desde que faça jus ao tratamento diferenciado previsto na Lei Complementar nº 123/2006.

8.5. Qualificação Econômico-Financeira:

8.5.1. Certidão negativa de insolvência civil, emitida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, apenas nos casos em que for admitida a participação de pessoa física ou sociedade simples, nos termos do art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 116, de 2021;

8.5.2. Certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - [Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II](#));

8.5.3. Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

8.5.3.1. I - Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);

8.5.3.2. II - Solvência Geral (SG) = (Ativo Total) / (Passivo Circulante + Passivo não Circulante); e



8.5.3.3. III - Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante) / (Passivo Circulante).

8.5.4. 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% (dez inteiros por cento).

8.5.5. 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. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º](#)).

8.5.6. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, §6º](#))

8.6. **Qualificação técnica:**

8.6.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços com características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação (prestação de serviços, suportada por solução de gestão, de atendimento *omnichannel*), por período não inferior a 3 (três) anos e pelo menos 3 (três) canais distintos, mediante a apresentação de, no mínimo, 1 (um) atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado.

8.6.2. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária do fornecedor, conforme especificado no contrato social vigente.

8.6.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, no mínimo, 1 (um) ano do início de sua execução, salvo nos casos em que o contrato tenha sido firmado para vigência inferior, conforme item 10.8 da IN SEGES/MPDG nº 5, de 2017.

8.6.4. Para fins de comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, admite-se a apresentação de atestados que comprovem períodos sucessivos não contínuos, sendo dispensada a exigência de continuidade ininterrupta, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.

8.6.5. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação de diferentes atestados relativos a serviços executados de forma concomitante, os quais serão considerados equivalentes, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.

8.6.6. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

8.6.7. O licitante deverá disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, mediante a apresentação, quando solicitado, de documentos como: cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local de execução dos serviços, conforme item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.



8.6.8. O CAU/BR poderá realizar diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do processo de habilitação, inclusive para verificar a veracidade dos atestados apresentados, conforme previsto no art. 64 da Lei nº 14.133/2021.

8.7. A participação de sociedade cooperativa condiciona-se ainda à apresentação da seguinte documentação complementar:

8.7.1. 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](#);

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

8.7.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados alocados para a execução do contrato;

8.7.4. Registro regular da cooperativa, nos termos da [Lei n. 5.764, de 1971, art. 107](#);

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

8.7.5.1. Documentação comprobatória da regularidade jurídica da cooperativa:

8.7.5.1.1. Ata de fundação;

8.7.5.1.2. Estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

8.7.5.1.3. Regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

8.7.5.1.4. Editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

8.7.5.1.5. Registros de presença de, no mínimo, três assembleias ou reuniões seccionais com participação dos cooperados executantes;

8.7.5.1.6. Ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

8.7.6. Relatório da 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 competente.

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

8.8.1. SICAF;

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



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

8.9. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa fornecedora e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

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

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

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

8.12. Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do fornecedor será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

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

8.14. Declarações:

8.14.1. As licitantes deverão apresentar, como parte da documentação de habilitação, as seguintes declarações, devidamente assinadas por representante legal com poderes para tanto, sob as penas da lei:

8.14.1.1. Declaração de Habilitação, na qual atestem o cumprimento pleno dos requisitos exigidos para habilitação, conforme disposto no art. 63 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, assumindo a responsabilidade pelas informações prestadas;

8.14.1.2. Declaração de que não empregam menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de dezesseis anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos, nos termos do art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal e do art. 429 da Consolidação das Leis do Trabalho;

8.14.1.3. Declaração de Idoneidade, de que não estão suspensas, nem impedidas de licitar ou contratar com a Administração Pública, direta ou indireta, em qualquer esfera federativa, e que inexistem fatos supervenientes impeditivos da habilitação;

8.14.1.4. Declaração de Compromisso com a Sustentabilidade, assumindo a responsabilidade pela adoção das medidas obrigatórias e, quando aplicável, preferenciais, previstas na Cláusula 5.1.1 deste Termo de Referência, relativas à promoção de ações afirmativas, inclusivas e de responsabilidade socioambiental;

8.14.1.5. Declaração de Conhecimento e Comprometimento com a Política de Integridade do CAU/BR, afirmando ter conhecimento do conteúdo das normas



disponíveis em <https://transparencia.caubr.gov.br/integridade/> e comprometendo-se a divulgar os canais de escuta e denúncia aos colaboradores envolvidos na execução contratual;

8.14.1.6. Declaração de Elaboração Independente de Proposta, nos termos das boas práticas de integridade e da legislação penal aplicável, declarando que a proposta foi elaborada de maneira independente e sem qualquer tipo de acordo, comunicação ou colusão com concorrentes ou terceiros, conforme modelo constante dos Anexos do edital.

8.14.2. Os modelos das declarações referidas neste item constam anexas ao Edital e deverão ser apresentados em papel timbrado da licitante, com data e assinatura do representante legal.

9. TESTE DE CONFORMIDADE TÉCNICA

9.1. Após a classificação das propostas e resultado provisório da licitação, a sessão será suspensa para que a CONTRATANTE realize Teste de Conformidade Técnica (TCT) com a primeira colocada, com o objetivo de verificar a aderência da solução proposta aos requisitos definidos neste Termo de Referência.

9.1.1. O TCT será objeto de convocação formal pela CONTRATANTE e terá caráter classificatório e eliminatório, sendo condição indispensável para a assinatura do contrato.

9.1.2. O TCT será realizado de acordo com o disposto no Anexo X do Edital.

9.1.3. Caso não haja o atendimento pela LICITANTE, dos itens relacionados no formulário de avaliação do teste de conformidade, a licitante terá sua proposta desclassificada, quando então deverá ser comunicada da convocação da segunda colocada na fase de lances, para apresentação de proposta de preços e realização do TCT.

9.1.4. Não se considerará como critério de classificação e nem de desempate das propostas, qualquer oferta de vantagem não prevista neste Termo de Referência.

9.1.5. No caso de desclassificação de todas as propostas apresentadas, a licitação será declarada fracassada.

9.1.6. Serão desclassificadas as propostas:

9.1.6.1. Que não atendam às exigências do instrumento convocatório;

9.1.6.2. Da licitante que não realizem o TCT, após convocação;

9.1.6.3. Da licitante que não comprove a realização de atendimento das regras TCT.

9.1.7. O objeto da licitação será adjudicado à licitante que, na ordem de classificação, oferecer o MENOR PREÇO GLOBAL e o atendimento das condições técnicas exigidas no TCT.

10. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS



10.1. A implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda de suporte técnico de 1º, 2º e 3º níveis deve assegurar o cumprimento dos níveis de serviço acordados e adotar como referência as melhores práticas internacionalmente reconhecidas, tais como a ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e o HDI (Help Desk Institute).

10.2. Além disso, deverão ser observadas as normas de qualidade, regulamentações vigentes e boas práticas de governança de TI, com foco na padronização, rastreabilidade, continuidade e melhoria contínua dos serviços prestados, conforme Tabela de Responsabilidades e Entregas baseadas nas boas práticas ITIL/HDI e quadro-resumo de SLAs, ambos dispostos no Apêndice V deste Termo de Referência.

10.3. Acordo de Nível de Serviço (SLA):

10.3.1. O cumprimento do SLA será aferido por meio dos Instrumentos de Medição de Resultado (IMRs), detalhados no Apêndice VI, os quais incluem:

10.3.1.1. INDICADOR Nº 1: Tempo Médio de Espera (TME);

10.3.1.2. INDICADOR Nº 2: Percentual de Resolução em 1º Nível;

10.3.1.3. INDICADOR Nº 3: Taxa de abandono;

10.3.1.4. INDICADOR Nº 4: Índice de satisfação com o atendimento;

10.3.1.5. INDICADOR Nº 5: Atualização da base de conhecimento.

10.3.2. A critério do CAU/BR, poderão ser propostas iniciativas para o aumento da adesão à pesquisa, devendo a CONTRATADA implementá-las quando tecnicamente viáveis. Na hipótese de inviabilidade de execução, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa técnica razoável, por escrito, no prazo estabelecido pela fiscalização contratual.

10.3.3. Todos os dados dos atendimentos deverão permanecer disponíveis à Administração durante toda a vigência contratual e por, no mínimo, 12 (doze) meses após o término do contrato, podendo ser exportados em formatos abertos, interoperáveis e editáveis.

10.3.4. Os indicadores de desempenho aqui definidos servirão de base para o acompanhamento e a fiscalização do contrato, bem como para a aplicação de sanções, glosas ou incentivos, conforme previsto no contrato e na legislação vigente.

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

10.4.1. Não produzir os resultados acordados,

10.4.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades CONTRATADAS; ou

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

10.5. Do recebimento:



10.5.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de até 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

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

10.5.3. 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. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

10.5.4. 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. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

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

10.5.6. 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.

10.5.6.1. 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.

10.5.6.2. 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. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021).

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

10.5.6.4. 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.

10.5.7. 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.



10.5.8. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 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:

10.5.8.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, 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).

10.5.8.2. 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;

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

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

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

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

10.6.1. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

10.6.2. 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.

11. DO PAGAMENTO

11.1. O pagamento será realizado mediante cumprimento do Acordo de Nível de Serviço através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA, ou, quando aplicável, por meio de cartão de pagamento, com divulgação do extrato no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

11.2. O direito à remuneração integral pela execução dos serviços objeto deste Termo de Referência somente se iniciará após a validação técnica da implantação



completa da solução contratada, conforme atestado pela fiscalização da CONTRATANTE.

11.3. Durante a fase de transição e migração dos serviços prestados pelas empresas atuais, a CONTRATADA poderá fazer jus ao recebimento proporcional dos valores correspondentes às etapas efetivamente executadas, desde que previamente autorizadas e validadas tecnicamente, vedada qualquer duplicidade de pagamento por serviços ou produtos já cobertos contratualmente pelas empresas anteriores.

11.4. A CONTRATADA deverá apresentar planilha detalhada de execução proporcional, que será analisada pela fiscalização contratual, a fim de assegurar aderência ao cronograma de implantação e ao princípio da economicidade, garantindo que o erário não seja onerado indevidamente durante o período de sobreposição operacional.

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

11.6. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

11.7. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura quando o órgão CONTRATANTE atestar a execução do objeto do contrato.

11.8. No caso de atraso pela Contratante, os valores devidos à CONTRATADA serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice aplicável para o reajuste do contrato.

11.9. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do objeto da contratação, conforme disposto neste instrumento e/ou no Termo de Referência.

11.10. Quando houver glosa parcial do objeto, a CONTRATANTE deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

11.11. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

11.11.1. O prazo de validade;

11.11.2. A data de emissão;

11.11.3. Os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;

11.11.4. O período respectivo de execução do contrato;

11.11.5. O valor a pagar; e

11.11.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

11.12. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado 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.

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

11.14. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, 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, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

11.15. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, 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 da CONTRATANTE.

11.16. Os pagamentos estarão condicionados à comprovação do recolhimento das contribuições sociais (FGTS e Previdência Social), relativos ao mês da última competência vencida.

11.17. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, 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.

11.18. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

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

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

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

11.22. A CONTRATADA 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.



11.23. O pagamento não exime a CONTRATADA de responder por danos ou prejuízos causados à Administração. Caso o valor devido seja inferior ao montante de penalidades, a diferença será compensada ou cobrada.

11.24. A simples existência da relação contratual, sem a contraprestação dos serviços, não enseja qualquer obrigação de pagamento por parte da Administração.

11.25. A Administração reserva-se o direito de suspender o pagamento na hipótese de constatar alguma divergência ou irregularidade, aplicando-se a suspensão apenas à fatura onde se observar a ocorrência.

12. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Em caso de inexecução parcial ou total das condições fixadas, erro de execução, demora na execução, a CONTRATADA estará sujeita às seguintes penalidades:

12.1.1. Advertência, por escrito, nos casos de infrações de menor gravidade que não ocasionem prejuízos à CONTRATANTE;

12.1.2. Multa:

12.1.2.1. Compensatória, no percentual de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor global da proposta, pela recusa em assinar contrato ou documento que o substitua, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após regularmente convocada, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas;

12.1.2.2. Moratória, no percentual de 0,3% (três décimos por cento) ao dia, sobre o valor global do contrato, até o 10º (décimo) dia de atraso, quando a CONTRATADA, sem justa causa, deixar de cumprir qualquer obrigação assumida;

12.1.2.3. Moratória, no percentual de 0,6% (seis décimos por cento) ao dia, sobre o valor global do contrato, quando, sem justa causa, a CONTRATADA ocorrer em atraso superior ao 10º (décimo) dia até o 30º (trigésimo) dia;

12.1.2.4. De 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato quando decorridos mais de 30 (trinta) dias de atraso sem manifestação da CONTRATADA e/ou sem justificativa aceita pelo CAU/BR, caracterizando total inadimplemento.

12.1.3. Suspensão temporária do direito de participar de licitações e também ser impedida de contratar com a Administração, pelo prazo legal.

12.2. As multas serão descontadas dos pagamentos a que a CONTRATADA tiver direito, ou recolhidas diretamente ao CAU/BR, no prazo de 10 (dez) dias, contados da data da comunicação, ou ainda, quando for o caso, cobrados judicialmente.

12.3. A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção de suspensão.



12.4. A multa será aplicada nos casos de prática de ilícitos em quaisquer das fases da licitação, descumprimento de prazos e condições e a inobservância das demais disposições previstas.

12.5. Para aplicação das penalidades previstas, a CONTRATADA será notificada para apresentação de defesa prévia, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação.

12.6. As penalidades previstas neste capítulo são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, inclusive aquelas previstas no Código de Defesa do Consumidor.

12.7. A critério do CAU/BR poderão também ser aplicadas as demais penalidades a que se referem os art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

12.8. Constituem motivos para rescisão contratual:

12.8.1. O não cumprimento das cláusulas contratuais que causem prejuízos ao CAU/BR;

12.8.2. A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

12.8.3. A dissolução da sociedade da CONTRATADA;

12.8.4. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura do licitante que prejudique a execução do contrato;

12.8.5. Razões de interesse público de alta relevância e amplo conhecimento, justificados e determinados pelo Presidente do CAU/BR ou a quem este designar;

12.8.6. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;

12.8.7. Outras hipóteses previstas no art. 137 da Lei nº 14.133, de 2021;

12.9. A rescisão contratual será precedida de fundamentação em processo administrativo instaurado para tanto, garantidos a ampla defesa e o contraditório.

12.10. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto no art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021.

12.11. O licitante será sancionado com o impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública e será descredenciado no SICAF e no cadastro de fornecedores do CAU/BR, pelo prazo de até 3 (três) anos, sem prejuízo das multas estabelecidas neste Termo de Referência e demais cominações legais, nos seguintes casos:

12.11.1. Cometer fraude fiscal;

12.11.2. Apresentar documento falso;

12.11.3. Fizer declaração falsa;

12.11.4. Comportar-se de modo inidôneo;

12.11.5. Não assinar o contrato no prazo estabelecido;



- 12.11.6. Deixar de entregar a documentação exigida no certame;
- 12.11.7. Não manter a proposta;
- 12.11.8. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 12.11.9. Falhar ou fraudar na execução do contrato.
- 12.12. Para fins de declaração de inidoneidade, reputar-se-ão inidôneos os atos descritos no art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021.
- 12.13. As penalidades aplicadas serão obrigatoriamente registradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF), nos termos do art. 162 da Lei nº 14.133/2021. No caso de impedimento de licitar e contratar, o licitante será descredenciado por igual período, sem prejuízo das multas previstas neste Termo de Referência, no contrato e das demais cominações legais.

13. DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 13.1. Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas, sob pena de multa e rescisão contratual.
- 13.2. Iniciar a prestação/execução dos serviços conforme prazos pactuados e fornecer o objeto de acordo com as especificações mínimas constantes deste instrumento;
- 13.3. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando das dependências do CAU ou em outro local, executando o objeto da licitação, devendo adotar as providências, que a respeito, exigir a legislação em vigor.
- 13.4. Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto da licitação, mesmo que para isso outra solução não prevista neste Termo de Referência tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o CAU/BR, desde que seja responsabilidade da licitante vencedora.
- 13.5. Efetuar todos os pagamentos decorrentes de serviços executados por ordem do CAU/BR, dentro das condições e prazos estipulados nas faturas originais de serviço, responsabilizando-se civil e criminalmente pelo não cumprimento destas obrigações.
- 13.6. O pagamento será efetuado de acordo com os serviços executados pela licitante vencedora e aceitos definitivamente pelo CAU/BR, não se admitindo o pagamento antecipado sob qualquer pretexto.
- 13.7. Não serão efetuados quaisquer pagamentos à licitante vencedora enquanto perdurar pendência de liquidação de obrigações em virtude de penalidades ou inadimplência contratual.
- 13.8. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CAU/BR.



- 13.9. Pagar todos os tributos, contribuições fiscais e parafiscais que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre os itens contratuais (materiais, produtos, equipamentos e serviços), bem como eventual custo de frete de entrega.
- 13.10. Responsabilizar-se, em relação aos seus profissionais, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços objeto deste contrato, tais como salários, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, auxílio-refeição, auxílio-transporte, uniforme completo e também outras despesas que porventura venham a ser criadas e exigidas por Lei.
- 13.11. Prestar os serviços objeto da presente licitação, obedecendo às disposições legais e regulamentos pertinentes.
- 13.12. Apresentar Nota Fiscal/Fatura, em duas vias, do valor total dos serviços prestados no período.
- 13.13. Executar o objeto em conformidade com as condições e prazos estabelecidos neste Termo de Referência e demais anexos do Edital.
- 13.14. Não transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações vinculadas ao presente Termo de Referência e demais anexos do Edital.
- 13.15. Responder por perdas e danos em que vier a sofrer o CAU/BR e a terceiros, motivada pela sua ação ou omissão, na forma dolosa ou culposa, independente de outras cominações pactuadas neste Termo de Referência e seus anexos ou pela legislação a que estiver sujeita, garantido o contraditório e a ampla defesa, nos termos e aplicações da lei.
- 13.16. Aceitar, nas mesmas condições pactuadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto deste Termo de Referência, até o limite previsto no artigo 125 da Lei nº 14.133/2021.
- 13.17. Reparar e corrigir eventuais falhas, defeitos ou incorreções detectadas na forma prevista neste Termo de Referência e na Lei nº. 14.133/2021, em tudo o que couber.
- 13.18. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço.

14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 14.1. Fornecer à licitante vencedora todas as informações necessárias para a perfeita execução dos serviços objeto do presente contrato.
- 14.2. Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, bem como atestar, na Nota Fiscal de Serviços/Fatura, a efetiva prestação do serviço pelo Gestor do Contrato ou outro designado pela autoridade competente.
- 14.3. Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência.



- 14.4. Proporcionar todas as facilidades necessárias à perfeita execução do objeto licitado.
- 14.5. Designar responsável para o acompanhamento e fiscalização da execução do serviço objeto desta licitação.
- 14.6. Responsabilizar-se pelos pagamentos devidos, na forma pactuada neste Termo de Referência e demais anexos do Edital.
- 14.7. Comunicar à CONTRATADA qualquer ocorrência, diligenciando para que as irregularidades ou falhas sejam plenamente corrigidas.
- 14.8. Notificar a CONTRATADA, por escrito, da aplicação de eventuais penalidades, garantindo-lhe o direito ao contraditório e à ampla defesa.

15. DA PROPOSTA

- 15.1. A proposta deverá conter descrição detalhada do objeto da licitação, com apresentação de planilhas de custos e formação de preços, conforme modelo do ANEXO XI.
- 15.2. As planilhas de custos deverão ser elaboradas em conformidade com os benefícios definidos na norma coletiva da categoria profissional e legislação aplicável.
- 15.3. Nos preços propostos pela licitante deverão estar inclusas todas as despesas com telefonia, softwares e licenças, equipamentos e demais itens necessários à adequada prestação dos serviços, mão de obra, transporte, observância da legislação trabalhista e previdenciária, tributos, encargos e todos os demais custos diretos e indiretos necessários à realização dos serviços especificados neste Termo de Referência.
- 15.4. A licitante deverá acrescentar quaisquer outros insumos, custos e benefícios não constantes da planilha de custos e formação de preços, observada a norma coletiva da categoria profissional e legislações pertinentes, sob pena de desclassificação.
- 15.5. As licitantes somente poderão acrescentar itens de custos na planilha se para tal houver a devida justificativa legal.
- 15.6. Em nenhuma hipótese poderá ser alterado o conteúdo da proposta apresentada, seja com relação a prazo e especificações dos serviços ofertados ou sobre qualquer condição que importe modificação dos seus termos originais, ressalvadas apenas aquelas alterações destinadas a sanar evidentes erros materiais.
- 15.7. Os preços deverão ser cotados em moeda corrente, devendo estar inclusos todos os impostos e demais encargos, bem como deduzidos descontos que venham a ser concedidos. Não será considerada a proposta que contenha qualquer vantagem não prevista neste Termo de Referência.
- 15.8. Os valores apresentados serão levados em consideração para efeito de julgamento na licitação e são de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não cabendo o direito de pleitear depois qualquer alteração, seja para mais ou para menos.



15.9. Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso.

16. DO CONTRATO

16.1. Após a adjudicação e a homologação do procedimento licitatório, a licitante vencedora será convocada para assinatura do instrumento contratual, que deverá ocorrer no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a contar da convocação, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Termo de Referência e na Lei nº 14.133/2021.

16.2. O prazo para assinatura do contrato poderá, em situação excepcionalíssima, ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pela licitante vencedora em até 48h (quarenta e oito horas), a contar do recebimento da comunicação, desde que ocorra motivo relevante e aceito pelo CAU/BR.

16.3. Na celebração do contrato serão exigidas as mesmas condições de habilitação.

16.4. O contrato a ser assinado com a licitante vencedora terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contado da data da sua assinatura, podendo, por interesse da Administração e mediante justificativa técnica, ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, observado o disposto no art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

16.5. Pela inexecução total ou parcial do contrato, poderão ser aplicadas à CONTRATADA as sanções previstas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, assegurados o contraditório e a ampla defesa, bem como as penalidades previstas neste Termo de Referência

17. DA REPACTUAÇÃO

17.1. Visando à adequação aos novos preços praticados no mercado, desde que solicitado pela CONTRATADA e observado o interregno mínimo de 1 (um) ano contado na forma apresentada no subitem que se seguirá, o valor consignado neste Termo de Referência poderá ser repactuado, competindo à CONTRATADA justificar e comprovar a variação dos custos, apresentando memória de cálculo e planilhas apropriadas para análise e posterior decisão da CONTRATANTE.

17.2. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

17.3. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação, conforme cada natureza dos preços, será contado:



17.3.1. Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional, a partir dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativamente a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;

17.3.2. Para os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa), do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa;

17.4. Para os demais custos, sujeitos à variação de preços do mercado, a partir da data limite para apresentação das propostas constante do Edital.

17.5. Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno de um ano será computado da última repactuação aplicada à mesma parcela do preço objeto de nova solicitação de repactuação. Entende-se como última repactuação, a data em que se iniciaram seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que celebrada ou apostilada.

17.6. O prazo para a CONTRATADA solicitar a repactuação encerra-se na data da prorrogação contratual subsequente ao novo acordo, dissídio ou convenção coletiva que fixar os novos custos de mão de obra da categoria profissional abrangida pelo contrato, ou na data do encerramento da vigência do contrato, caso não haja prorrogação e se pretenda efeitos sobre os preços já praticados.

17.7. Caso a CONTRATADA não solicite a repactuação nos prazos acima fixados, ocorrerá a preclusão do direito à repactuação. Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido renovada, nova repactuação só poderá ser pleiteada após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado:

17.7.1. Da vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva anterior, em relação aos custos decorrentes de mão de obra;

17.7.2. Do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa, para os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa);

17.7.3. Do dia em que se completou mais um ano da apresentação da proposta, em relação aos custos sujeitos à variação de preços do mercado.

17.8. Caso, na data da renovação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria, ou ainda não tenha sido possível à CONTRATANTE ou à CONTRATADA proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de renovação para resguardar o direito futuro à repactuação, inclusive com relação ao termo inicial de seus efeitos, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

17.9. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-base diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantas parcelas quantos forem



os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.

17.10. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo, convenção e dissídio coletivo de trabalho.

17.11. A CONTRATANTE não se vincula às disposições contidas em acordos, dissídios ou convenções coletivas que tratem do pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa CONTRATADA, de matéria não trabalhista, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices além dos obrigatórios, de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

17.12. Quando a repactuação se referir aos custos da mão de obra, a CONTRATADA efetuará a comprovação da variação dos custos dos serviços por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria profissional abrangida na repactuação.

17.13. Quando a repactuação referir-se aos demais custos, a CONTRATADA demonstrará a variação por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços e comprovará o aumento dos preços de mercado dos itens abrangidos, considerando-se especialmente o Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC), que retrate a variação dos preços relativos a alguma parcela dos custos dos serviços, desde que devidamente individualizada na Planilha de Custos e Formação de Preços da Contratada, sem prejuízo das verificações quanto:

17.13.1. Aos preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração Pública;

17.13.2. Às particularidades do contrato em vigência;

17.13.3. À nova planilha com variação dos custos apresentados;

17.13.4. Aos indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes.

17.14. A CONTRATANTE poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela CONTRATADA.

17.15. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

17.15.1. A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;

17.15.2. Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou

17.15.3. Em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, dissídio ou convenção coletiva, ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação



do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

17.16. Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

17.17. A decisão sobre o pedido de repactuação deverá ser adotada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

17.18. O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto a CONTRATADA não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela CONTRATANTE para a comprovação da variação dos custos.

17.19. As repactuações serão formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a renovação contratual, caso em que deverão ser formalizadas por meio de aditamento ao contrato.

17.20. A CONTRATADA deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção de 5% (cinco por cento), se outro não for o percentual fixado no contrato, em relação ao valor contratado, como condição para a repactuação, nos termos da alínea K do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

18. DO PRAZO DE VIGÊNCIA

18.1. O prazo de vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contado da data da sua assinatura, podendo, por interesse da Administração, ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, mediante termo aditivo, conforme o disposto nos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

18.2. A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme legislação vigente.

19. DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

19.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ R\$ 130.083,60 (cento e trinta mil e oitenta e três reais e sessenta centavos) mensal, ou R\$ 3.122.006,40 (três milhões cento e vinte e dois mil e seis reais e quarenta centavos) para 24 meses, conforme memória de cálculo contida no APENSO II.

20. DA DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA

20.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no orçamento do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil, conforme previsão a seguir:

20.1.1. Dotação Orçamentária: 6.2.2.1.1.01.04.03.003 – Call Center



20.1.2. Centro de Custos: 4.02.08.004 – Gestão da Coordenadoria da RIA

20.2. Na hipótese de a prestação dos serviços ultrapassar o atual exercício financeiro, os recursos necessários à sua execução serão previstos no orçamento do próximo exercício, conforme disposto no Plano Anual de Contratações - PAC.

Brasília-DF, XX de julho de 2025.

ANA LATERZA

Coordenadora / Coordenadoria da Rede Integrada de Atendimento

CHRISTIANA PECEGUEIRO MARANHÃO SANTOS

Analista Técnica Arquiteta e Urbanista / Coordenadoria da Rede Integrada de Atendimento

DEGLESON DA CONCEIÇÃO SILVA

Analista Técnico Arquiteto e Urbanista / Coordenadoria da Rede Integrada de Atendimento

MARINA DUTRA DO NASCIMENTO

Analista Técnica / Coordenadoria da Rede Integrada de Atendimento

LETÍCIA DE FÁTIMA COSTA VIEIRA

Assistente Administrativo / Coordenadoria da Rede Integrada de Atendimento

ADRIANO RODRIGUES AFONSO HERMAN

Coordenador / Coordenadoria do Sistema de Gestão Integrada



APÊNDICE I – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de contact center ativo e receptivo, com atendimento multicanal (telefone, e-mail, chat, WhatsApp, chatbot, redes sociais e outros), visando o atendimento aos usuários dos serviços do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil – CAU/BR e dos CAU/UF.

1.2. A contratação inclui: a) Disponibilização de infraestrutura física e lógica para até 20 posições de atendimento (PAs), sendo 12 atendentes de 1º nível, 6 de 2º nível, 1 supervisor técnico arquiteto e urbanista e 1 analista de base e qualidade; b) Solução tecnológica integrada de atendimento e autoatendimento regenerativo omnichannel com funcionalidades de gestão de relacionamento, dashboards gerenciais, histórico de atendimentos, base de conhecimento treinável e integração via APIs, para gestão de atendimentos, demandas, requisições, incidentes e interações com usuários internos e externos do Conselho, automação de processos, monitoramento de desempenho e melhoria contínua da experiência do usuário; c) Manutenção, operação e suporte técnico aos números 0800 e 4007 existentes, com garantia de portabilidade e continuidade de operação; d) Implantação, treinamento, operação, monitoramento, avaliação e encerramento com plano de transição documentado.

2. SUPORTE LEGAL

2.1. Abaixo listamos os normativos que disciplinam ou serviram como referência pública para os serviços a serem contratados, sem excluir outros que porventura se adequem à sua natureza.

2.1.1. Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações

2.1.2. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 – Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)

2.1.3. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Direitos do Usuário de Serviços Públicos

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

2.1.5. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 – Lei de Licitações e Contratos Administrativos

2.1.6. Decreto nº 11.837, de 21 de dezembro de 2023 – Compartilhamento de serviços administrativos e criação do Centro de Serviços Compartilhados

2.1.7. Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17) – Ergonomia e adaptação das condições de trabalho

2.1.8. Resolução nº 05, de 15 de dezembro de 2011 – Criação do SICCAU



- 2.1.9. Resolução ANATEL nº 426, de 9 de dezembro de 2005 – Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)
- 2.1.10. Resolução ANATEL nº 632, de 7 de março de 2014 – Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC)
- 2.1.11. Resolução nº 126, de 15 de dezembro de 2016 – Gestão do CSC-CAU
- 2.1.12. Instrução Normativa SEGES/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022 – Contratação de serviços sob execução indireta
- 2.1.13. Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022 – Regulamentação Federal sobre Contratação de TIC
- 2.1.14. ISO/IEC 27001:2022 – Norma Internacional de Gestão da Segurança da Informação (SGSI)
- 2.1.15. ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2019 – Norma Brasileira de Gestão de Serviços de TI (ITSM)
- 2.1.16. Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.1, de 5 de junho de 2018 – Acessibilidade digital
- 2.2. Portaria Normativa CAU/BR nº 115, de 20 de março de 2023 – Procedimentos administrativos de compras, licitações e contratos.

3. ANÁLISE DAS CONTRATAÇÕES ANTERIORES

3.1. Esse ETP tem como objetivo analisar e consolidar dois serviços atuais gerenciados pelo CSC, listados a seguir. As justificativas para essa decisão serão detalhadas no item 9.

3.1.1. **Central de Atendimento** (contrato Nº 12/2024, SEI NUP 00146.000474/2024-82), firmado com a empresa ALO SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA – EPP, CNPJ 10.992.232/0001-27. Processo de fiscalização: SEI NUP 00146.000799/2024-65;

3.1.2. **Telefonia** (contrato nº 10/2022, SEI NUP 00146.000170/2021-72), firmado com a empresa TELEFÔNICA BRASIL S.A., CNPJ 02.558.157/0001-62. Processo de fiscalização: SEI NUP 00146.000356/2023-93;

3.2. Para a verificação do atendimento das necessidades da administração pelos contratos da Central de Atendimento e de Telefonia, verificou-se somente o período de execução a partir das últimas renovações de termos contratuais, ou seja: 21 de junho de 2024 e 28 de junho de 2024, respectivamente.

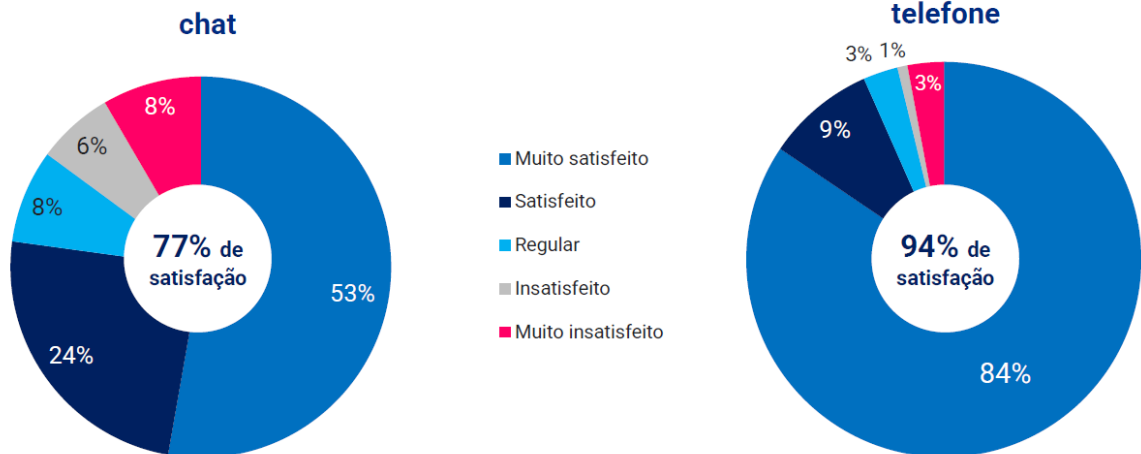
3.3. Central de atendimento:

3.3.1. De modo geral, a contratação atualmente vigente da Central de Atendimento, cujo histórico está detalhado neste documento, atendeu às necessidades do Conselho durante a vigência do contrato, tendo sido prestado de maneira satisfatória, como comprovado nos Termos de Recebimento constantes no Processo de Fiscalização (SEI NUP 00146.000799/2024-65).



3.3.2. Ao longo de 2024, os índices de satisfação do público externo (arquitetos e urbanistas e sociedade) de dois dos canais¹ geridos pela empresa contratada foram relevantes, em especial o atendimento telefônico, conforme ilustrado nos gráficos abaixo:

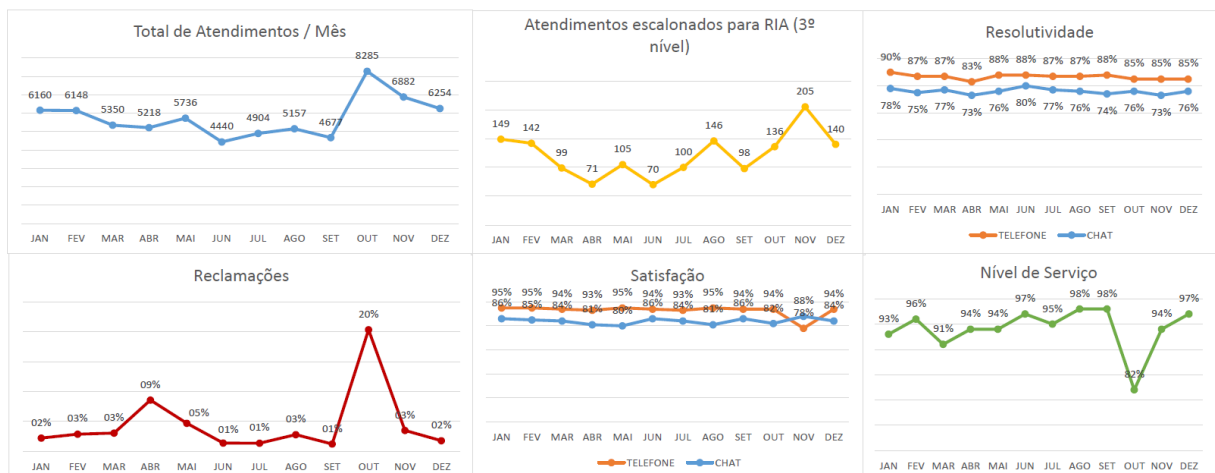
Índice de satisfação por canal



(obs.: dados de janeiro a fevereiro de 2024)

3.3.3. A seguir, apresentamos o detalhamento de SLAs e satisfação referente aos anos de 2023 até fevereiro de 2025:

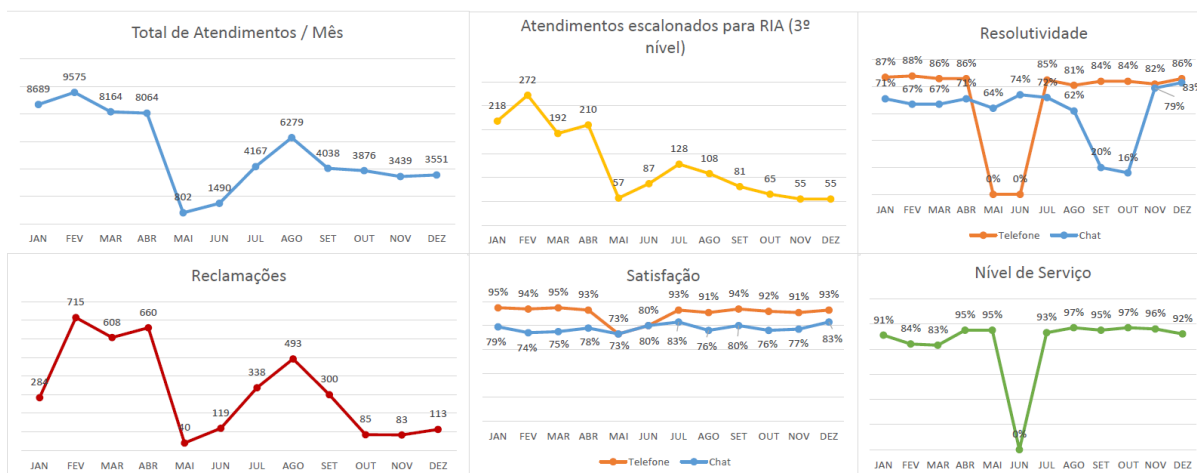
- 2023:



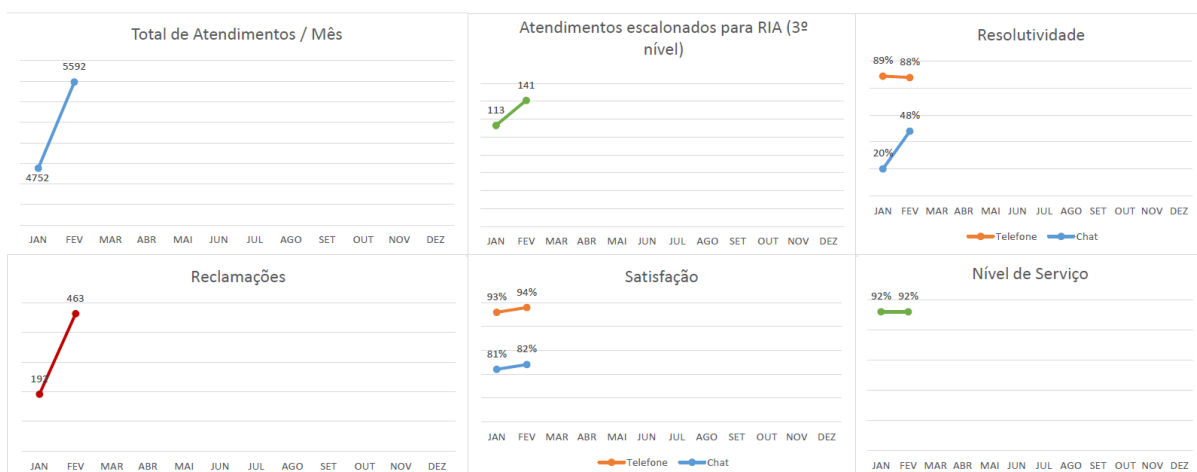
¹ Atualmente, não há pesquisa para avaliar a satisfação dos usuários com o canal de e-mail (atendimento@caubr.gov.br)



• 2024:

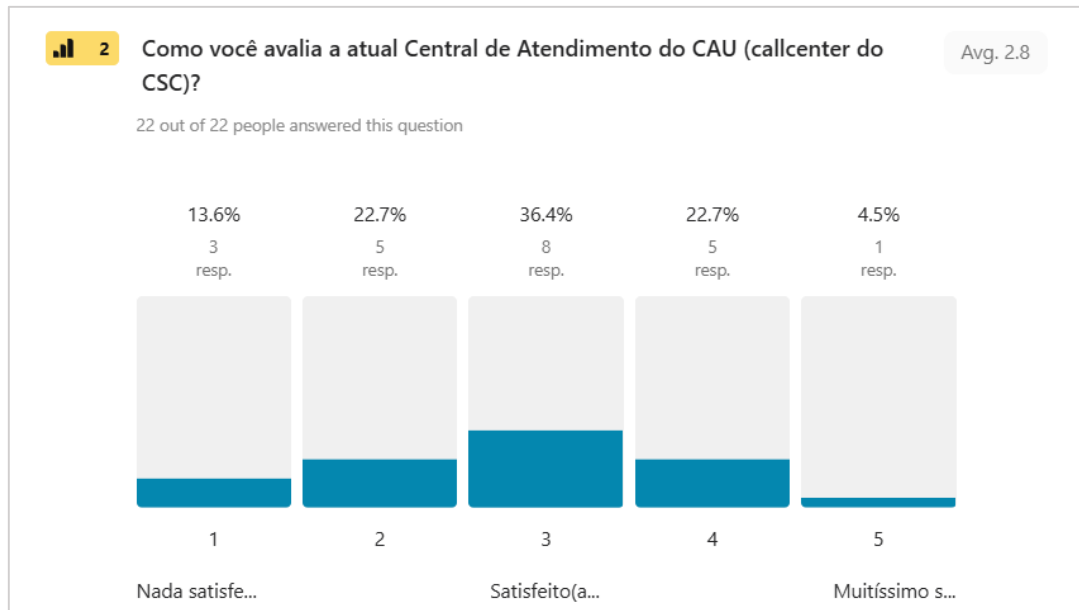


• 2025:

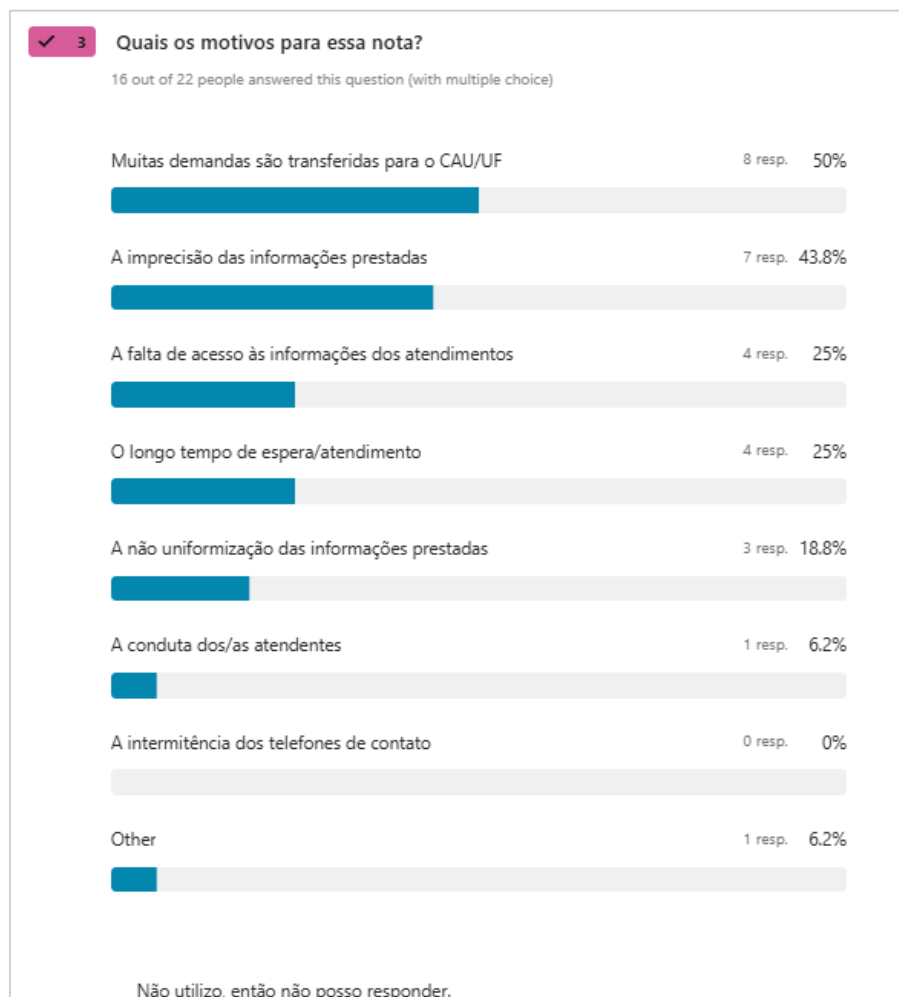


3.3.4. Por outro lado, em uma pesquisa atualmente em curso junto aos CAU/UF², o teleatendimento da Central como um todo obteve uma avaliação aquém da desejável (média de 2.8, com 36,3% dos participantes declarando estarem nada ou pouco satisfeitos com o serviço), conforme ilustrado na imagem a seguir:

² Lançada em 21/2/23, dados até 4/3/25, com participação até o momento de 18 CAU/UFs



3.3.5. Os principais motivos relatados por 16 respondentes para essa avaliação foram:





3.3.6. Com relação ao chat online no site do CAU/BR sob responsabilidade da empresa contratada, a avaliação dos CAU/UFs foi de que o serviço é prestado de forma igualmente insatisfatória (média de 2.9), conforme ilustrado na imagem abaixo, seguida pelos principais motivos para essa avaliação:

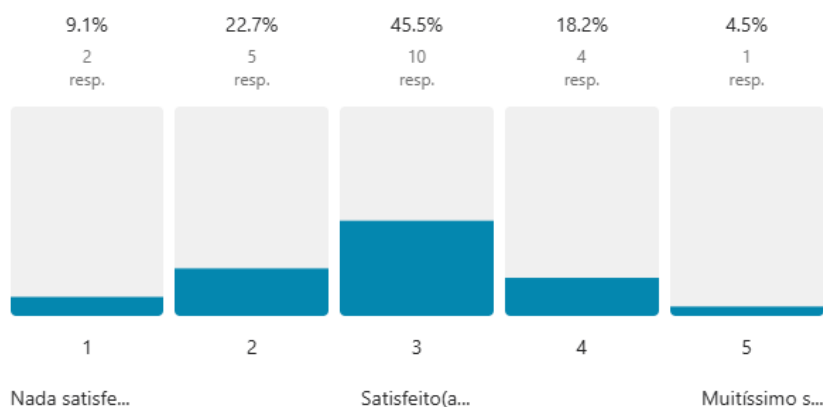


4

Como você avalia o atendimento on-line (chat do CSC)?

Avg. 2.9

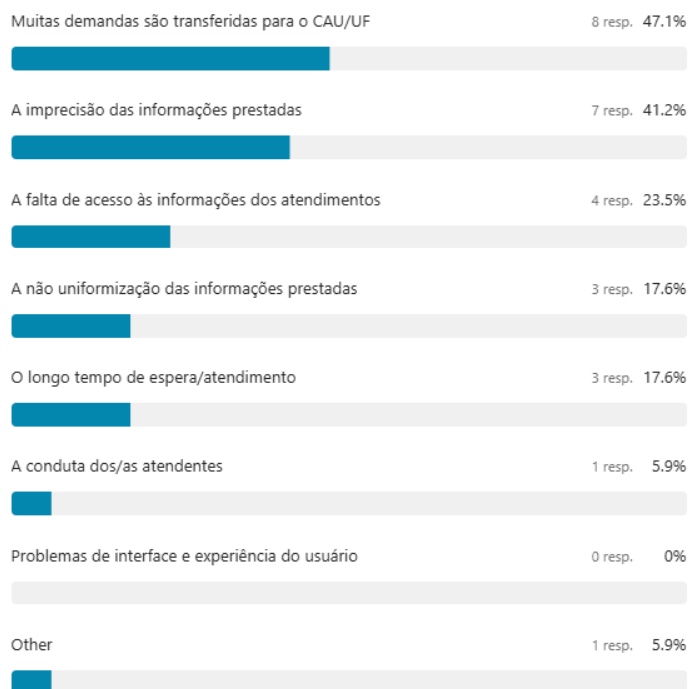
22 out of 22 people answered this question



5

Quais os motivos para essa nota?

17 out of 22 people answered this question (with multiple choice)



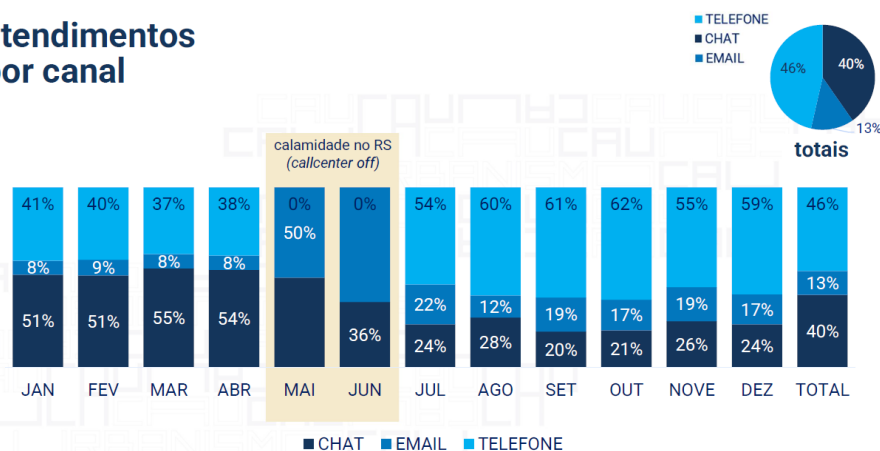
Não utilizo, então não posso responder.



3.3.7. Um fato extraordinário e de grandes proporções ocorrido no mês de maio de 2024, durante o período contratual, impactou na total entrega dos serviços. Uma situação de calamidade pública, amplamente divulgada pela mídia, assolou o Rio Grande do Sul, incluindo o município de Porto Alegre, em decorrência das sérias consequências provocadas pelas enchentes que atingiram a região. As fortes chuvas que assolam o Estado resultaram em inundações significativas, grandes danos materiais e interrupção de serviços essenciais. Os prédios em que a empresa estava instalada foram interditados pela Defesa Civil temporariamente e, por consequência, órgãos públicos e privados localizados no município permaneceram fechados por um período, devido à impossibilidade de acesso aos referidos órgãos e à paralisação de suas atividades em virtude da situação emergencial. Como reportado pela preposta da empresa em 06/05/2024, a catástrofe afetou diretamente os colaboradores – muitos perderam suas moradias e ficaram desabrigados, alguns perderam familiares e amigos e a dificuldade de acesso em toda a região inviabilizou por certo período o CRM da empresa e o atendimento por telefone e chat.

3.3.8. Durante este período, a Coordenação da Rede Integrada de Atendimento do CAU/BR teve de assumir os atendimentos em primeiro e segundo nível e a canal telefônico permaneceu completamente indisponível, conforme destacado no gráfico a seguir.

atendimentos por canal



(obs.: dados de janeiro a fevereiro de 2024)

3.3.9. Como resultados **positivos** da contratação, destacam-se:

3.3.9.1. Nenhuma interrupção no serviço de atendimento, com exceção do período de calamidade pública;

3.3.9.2. Serviço de atendimento prestado com qualidade, mantendo índices de satisfação próximos a 90% no atendimento telefônico e 80% no atendimento via chat;

3.3.9.3. Nível de serviço estabelecido em contrato atingido em quase todo o período;

3.3.9.4. Rápido atendimento às mais diversas solicitações da Coordenadoria da RIA e da equipe de fiscalização do contrato, exceto àquelas relativas ao software de



atendimento;

3.3.9.5. Facilidade de adaptação da equipe de atendimento às mudanças de normativos e procedimentos do CAU e às dificuldades impostas pela Pandemia de COVID-19;

3.3.9.6. Facilidade na gestão do contrato e efetivação dos pagamentos.

3.3.10. Já como resultados **negativos**, citam-se:

3.3.10.1. Sistema de atendimento CRM (*Customer Relationship Manager*) simplificado e deficiente, o que provavelmente se deve a falhas em sua especificação no Termo de Referência. O sistema não possui:

- Histórico de atendimentos do usuário consultado como uma funcionalidade própria do perfil do cliente, o que gera desconexão entre atendimentos abertos pela mesma pessoa;
- Busca de atendimentos por palavra-chave e mais opções de filtros de busca;
- Funcionalidades de impressão do atendimento ou da listagem de resultados de busca;
- Paginação da listagem de resultados de busca;
- Controle de prazos e alertas;
- Funcionalidades de atribuição do atendimento a usuários específicos;
- Funcionalidades de envio de atendimento por e-mail;
- Funcionalidades de personalização dos fluxos de encaminhamento de atendimentos dentro do sistema;
- Personalização da emissão de relatórios gerenciais;
- Gráficos e/ou *dashboards* de índices do atendimento;
- Ferramentas *low code* para a rápida inclusão ou exclusão de áreas/setores;
- Funcionalidades de atualização manual da árvore de serviços, para a inclusão de novas categorias de atendimento sempre que necessário;
- Funcionalidades e ferramentas assistivas para a garantia da acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiências;
- Mecanismos para a proteção de informações pessoais e/ou sensíveis, bem como da reserva de identidade e da anonimização de dados;
- APIs de integração a outros sistemas sob gestão do CAU/BR

3.3.10.2. Ocorrência de intermitências no sistema de CRM, impossibilitando o seu uso em algumas ocasiões;

3.3.10.3. Demora no atendimento de demandas quanto ao software, levando à aplicação da sanção de advertência em julho de 2022 – questão que poderia ser mais



bem contornada caso houvesse instrumentos de fiscalização específicos no Termo de Referência, bem como exigências de concessão de acesso ao sistema a usuário(s) do CAU/BR, com prerrogativas de administrador(es);

3.3.10.4. Excessiva dependência da contratada devido à ausência de um *frontend* centrado nas necessidades do usuário e de uma solução *low code*, que permitiria à própria equipe do CAU/BR realizar parametrizações sem necessidade de suporte externo.

3.3.10.5. Falta de instrumentos de penalização no Termo de Referência relacionados ao nível de serviço exigido no contrato;

3.3.10.6. Falta de instrumentos de penalização no Termo de Referência com rotinas de atualização de scripts de atendimento, gestão de Base de Conhecimentos; e de detalhamento da complexidade das demandas em cada nível de atendimento;

3.3.10.7. Demora no atendimento de solicitações que visavam alterações contratuais onerosas, além do envio de propostas fora do padrão necessário para utilização pela autarquia, resultando em inviabilidade na efetivação das alterações desejadas. Neste ponto, a falta de instrumentos de fiscalização específicos no Termo de Referência dificultou a atuação por parte do Conselho.

3.3.10.8. Não houve previsão, no Termo de Referência, de um plano de contingência frente a situações emergenciais ou de calamidade pública;

3.3.10.9. Insatisfação dos CAU/UFs detalhada na introdução desta seção.

3.4. Telefonia:

3.4.1. A contratação atualmente vigente dos serviços de Telefonia, cujo histórico está detalhado no item 5.2.2 deste documento, atendeu às necessidades do Conselho durante a vigência do contrato, tendo sido prestado de maneira satisfatória, como comprovado nos Termos de Recebimento constantes no Processo de Fiscalização (SEI NUP 00146.000356/2023-93). Não houve grandes interrupções ou intermitências nas linhas telefônicas (todas prontamente sanadas) e o indicador de qualidade das chamadas foi atendido integralmente. A Tabela a seguir apresenta um resumo dos itens aferidos durante a fiscalização contratual:

	Regularidade		Cobranças indevidas		Instrumento de medição dos resultados (IMR)					
	Fiscal	Trabalhista	Identificadas	Sanadas	INDICADOR Nº 1 - disponibilidade do serviço de 0800 e 4007			INDICADOR Nº 2 - qualidade das chamadas		
	SICAF ¹	FGTS ²			ocorrências	sanadas?	indicador atingido?	ocorrências	sanadas?	indicador atingido?
julho	✓	✓	+ R\$ 18,62	✓	X	não se aplica	✓	X	não se aplica	✓
agosto	✓	✓	+ R\$ 12,73	✓	1 chamado (Ordem de Serviço 5603005, protocolos 20240716159936/2024080510496641)	✓	✓	X	não se aplica	✓
setembro	✓	✓	+ R\$ 0,99 e ausência do detalhamento da retenção de impostos federais	✓	X	não se aplica	✓	X	não se aplica	✓
outubro	✓	✓	+ R\$ 10,50 e ausência do detalhamento da retenção de impostos federais	✓	X	não se aplica	✓	X	não se aplica	✓
novembro	✓	✓	+ R\$ 3,64 e ausência do detalhamento da retenção de impostos federais	✓	indisponibilidade pontual nos dias 28/10 e 1/11	✓	✓	X	não se aplica	✓
dezembro	✓	✓	+ R\$ 26,57 e ausência do detalhamento da retenção de impostos federais	✓	X	não se aplica	✓	X	não se aplica	✓
janeiro	✓	✓	+ R\$ 4,46 e ausência do detalhamento da retenção de impostos federais	em processo	indisponibilidade no dia 13/01/2025 (Ordem de Serviço 5674760, protocolo 20250715173)	✓	✓	X	não se aplica	✓

¹ Regularidade junto ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores

² Certidão de Regularidade do FGTS

(obs.: dados referentes apenas ao período de última vigência contratual)



3.4.2. Como resultados **positivos** da contratação, destacam-se:

3.4.2.1. Nenhuma interrupção relevante no serviço de telefonia, com exceção do período de calamidade pública, devido principalmente à dificuldade de interconexão com a empresa prestadora dos serviços de Central de Atendimento;

3.4.2.2. Qualidade das chamadas integralmente satisfatória;

3.4.2.3. Indicadores de medição dos resultados atendidos em todo o período contratual;

3.4.2.4. Rápido atendimento às contestações de correção de fatura, seja para a correção de valores como para ajustes na retenção de impostos federais;

3.4.3. Já como resultados **negativos**, citam-se:

3.4.3.1. Dificuldade relevante de atualização cadastral, considerando que as faturas ainda estavam entestadas ao primeiro coordenador da RIA, o colega Hermann Pereira. Após diversos anos de reiteradas solicitações, os dados de login e senha e as informações do titular da fatura foram finalmente alteradas em outubro de 2024 ([histórico das comunicações neste link](#)).

3.4.3.2. Esforços administrativos relevantes para a fiscalização do contrato, considerando a necessidade de verificação mensal de mais de 20 faturas, mensuração de indicadores, abertura de ocorrências e contestações, entre outros;

3.4.3.3. Dependência exclusiva de uma única operadora, que implica em riscos de intermitência das linhas telefônicas e, conseqüentemente, da Central de Atendimento como um todo;

3.4.3.4. Tarifa fixa ao invés de sistema LCR (Least Cost Routing), o que não garante o princípio da economicidade para a administração. A opção LCR, é um sistema inteligente de roteamento de chamadas que seleciona automaticamente a operadora com a tarifa mais barata no momento da ligação, o que ajuda a reduzir os custos de telefonia sem comprometer a qualidade do serviço.

4. SÉRIE HISTÓRICA

4.1. CENTRAL DE ATENDIMENTO

4.1.1. A série histórica destes serviços inicia-se em 2012 e compreende três contratos: o contrato Nº 31/2012 para serviço de *contact center*, iniciado em novembro de 2012, e os contratos Nº 36/2015 e 32/2016 para fornecimento de software CRM, iniciados em outubro de 2016 e novembro de 2017, respectivamente. Abaixo segue o detalhamento de cada um deles.

4.1.1.1. Contrato Nº 31/2012 com a empresa CCP – Call Center Paraná LTDA

Objeto: Serviço de *contact center* com 14 posições de atendimento (PA) e 1 supervisor, atendimento por meio apenas de telefone.

Vigência: 01/11/2012 a 31/10/2013



- **1º Termo Aditivo** - Vigência: 01/11/2013 a 31/10/2014, Assinatura: 31/10/2013

Alteração: redução para 9 posições de atendimento (PA) e 1 supervisor, prorrogação por mais 12 meses.

- **2º Termo Aditivo**

Alteração: apenas reajuste do valor contratual.

- **3º Termo Aditivo** - Vigência: 01/11/2014 a 31/10/2015, Assinatura: 31/10/2014

Alteração: prorrogação por mais 12 meses.

- **4º Termo Aditivo** - Vigência: 01/11/2014 a 31/10/2015, Assinatura: 10/06/2015

Alteração: retornou para as originais 14 posições de atendimento (PA), manteve 1 supervisor e acresceu 1 supervisor de qualidade (PSQ).

- **5º Termo Aditivo** - Vigência: 01/11/2015 a 31/10/2016, Assinatura: 29/10/2015

Alteração: redução para 12 posições de atendimento (PA) no período de janeiro a outubro de 2016, mantendo 1 supervisor e 1 supervisor de qualidade (PSQ).

Observação: durante a vigência deste termo foi implementada a Coordenadoria da Rede Integrada de Atendimento do CAU/BR, promovendo uma série de mudanças e melhorias no atendimento, inclusive a contratação de um software CRM (Contrato

- **6º Termo Aditivo** - Vigência: 01/11/2016 a 31/10/2017, Assinatura: 27/10/2016

Alteração: prorrogação por mais 12 meses e a reajustamento.

- **7º Termo Aditivo – prorrogação excepcional do contrato**

Vigência: 01/11/2017 a 30/06/2018 Assinatura: 31/10/2017

Alteração: prorrogação por mais 8 meses e reajustamento.

Observação: os motivos elencados na Nota Técnica Nº 28/2017/GERCSC/RIA para prorrogação excepcional foram de prevenir a ocorrência de prejuízos institucionais em virtude da possível interrupção ou mudança na empresa responsável pelo atendimento em um momento delicado como o período eleitoral daquele ano; do período vindouro com alta demanda de atendimentos sobre anuidade (janeiro a maio), considerando mudança legal imposta naquele ano na forma de emissão dos boletos (obrigatoriedade de registro de todos os boletos); e também de alinhar as vigências do contrato de *contact center* com o de telefonia.

- **8º Termo Aditivo – prorrogação excepcional do contrato**

Vigência: 01/07/2018 a 31/08/2018 Assinatura: 01/07/2018

Alteração: prorrogação por mais 2 meses.

Observação: os motivos elencados pela Nota Técnica Nº 25/2018/GERCSC/RIA para prorrogação excepcional foi de finalizar a licitação que se encontrava na fase de apresentação de contrarrazões e que se estendeu mais do que o previsto, comprometendo a transição de empresas dentro do período contratual anterior; e evitar



a interrupção da prestação do serviço de atendimento.

4.1.1.2. **Contrato Nº 36/2015 com a empresa ISO Enterprise Informática LTDA**

Objeto: Fornecimento de licenças do software isoCRM Web, sendo 3 licenças do tipo “supervisor” e 7 licenças do tipo “atendente”, compreendendo 20 horas de treinamento presencial.

Vigência: 01/01/2016 a 31/10/2016 (data em que se encerraria o contrato de contact center com a empresa CCP).

4.1.1.3. **Contrato Nº 32/2016 com a empresa ISO Enterprise Informática LTDA**

Objeto: Fornecimento de licenças do software isoCRM Web, sendo 3 licenças do tipo “supervisor” e 7 licenças do tipo “atendente”, desenvolvimento e manutenção mensal do Portal da Ouvidoria.

Vigência: 21/11/2016 a 31/10/2017 (data em que se encerraria o contrato de contact center com a empresa CCP).

- **1º Termo Aditivo** - Vigência: 01/11/2017 a 30/06/2018, Assinatura: 31/10/2017

Alteração: prorrogação por mais 8 meses e redução do objeto para 2 licenças do tipo “supervisor” e 6 licenças do tipo “atendente”.

4.1.1.4. **Contrato Nº 07/2018 com a empresa ALÔ Serviços Empresariais LTDA – EPP**

Objeto: prestação de serviço de *contact center* ativo e receptivo para atendimento aos profissionais arquitetos e urbanistas, sociedades empresárias e usuários de serviços profissionais vinculados ao Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR e dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo dos Estados e do Distrito Federal - CAU/UF, com 16 (dezesesseis) posições de atendimento (PAs), compreendendo 1 (um) supervisor(a) técnico arquiteto(a) e urbanista e 1 (um) analista de base e qualidade, por meio do serviço telefônico 0800 e 4007, chat, e-mail, backoffice, Portal da Ouvidoria, Envio/Recebimento de SMS, Auxílio Remoto, consoante as especificações do Termo de Referência, Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico nº 03/2018.

Vigência: 22/06/2018 a 22/12/2020 (30 meses).

- **1º Termo Aditivo** - Vigência: 22/12/2020 a 22/06/2023 (mais 30 meses), Assinatura: 22/12/2020.

Alterações:

- Endereço do CAU/BR, do SCS, Quadra 2, bloco C Lote 22 – Edifício Serra Dourada, Salas 401 a 409, Brasília-DF; para a nova Sede, no Edifício General Alencastro, SEPS EQ 702/902, 2º Andar – S/N, Bl. “A” e “B”, Asa Sul, CEP: 70.390-025, Brasília-DF;
- Inclusão de Cláusula de rescisão antecipada, garantindo maior flexibilidade contratual ao CAU/BR;
- Resguardar à Contratada o direito futuro à repactuação tão logo disponha dos



valores reajustados, conforme pedido formulado na carta emitida, em resposta ao Ofício CAU/BR Nº. 19/2020, datado de 05 de outubro de 2020.

- **2º Termo Aditivo** (prorrogação excepcional) – Vigência: 22/06/2023 a 22/06/2024 (permitindo prorrogação excepcional por 12 meses). Assinatura: 15/06/2023.

Alterações:

- Assegurar a contratada o direito a repactuação do contrato, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, com base na variação dos custos relativos à mão de obra, conforme Planilha de Custo e Formação de Preços a ser apresentada e data-base da categoria profissional firmada em Convenção Coletiva de Trabalho;
- Assegurar o reajuste do contrato, a ser aplicado sobre os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa), do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa e para os demais custos, sujeitos à variação de preços do mercado, a partir da data limite para apresentação das propostas constante do Edital.

4.1.1.5. Contrato Nº 12/2024 com a empresa ALÔ Serviços Empresariais LTDA – EPP: Contratação Emergencial –

Vigência: 21/06/2024 a 20/06/2025 (12 meses, improrrogável e com cláusula de rescisão antecipada). Contrato por dispensa de licitação, conforme previsão legal, para garantir a continuidade dos serviços enquanto um novo processo licitatório é estruturado. Assinatura: 21/06/2024

Objeto: Prestação dos serviços de *contact center* ativo e receptivo para atendimento aos profissionais arquitetos e urbanistas, sociedades empresárias e usuários de serviços profissionais vinculados ao Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR e dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo dos Estados e do Distrito Federal - CAU/UF, com 16 (dezesesseis) posições de atendimento (PAs), compreendendo 1 (um) supervisor(a) técnico arquiteto (a) e urbanista e 1 (um) analista de base e qualidade, por meio do serviço telefônico 0800 e 4007, chat, e-mail, backoffice, Portal da Ouvidoria, Envio/Recebimento de SMS, Auxílio Remoto, conforme as especificações descritas no termo de referência e anexos, a serem executados sem regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

4.2. TELEFONIA

4.2.1. Contrato de Prestação de Serviços nº 13/2016, celebrado com a Telefônica Brasil S.A (VIVO)

4.2.1.1. Firmado em 28 de junho de 2016, teve sua vigência prorrogada por 5 vezes. O 1º Termo Aditivo foi assinado em 21 de junho de 2017; o segundo termo, em 28 de junho de 2018; o terceiro, em 18 de junho de 2019; o quarto, em 24 de junho de 2020; e o quinto termo aditivo foi assinado mediante necessidade de prorrogação excepcional do



contrato em 16 de junho de 2021.

4.2.2. O Contrato de Prestação de Serviços nº 10/2022, celebrado com a Telefônica Brasil S.A (VIVO)

4.2.2.1. Atualmente vigente, tem como objeto e prestação de serviço de telefonia fixa comutada – STFC (fixo-fixo e fixo-móvel) nas modalidades de chamada local e longa distância nacional (LDN), e discagem direta gratuita (DDG) com o prefixo 0800 ilimitado, destinado ao atendimento das necessidades de telecomunicações da central de atendimento do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil (CAU/BR) e dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo do Estados e do Distrito Federal (CAU/UF), para chamadas originadas de telefones fixos ou móveis de todo território nacional, serviço fornecido pela empresa TELEFÔNICA BRASIL S.A.

4.2.2.2. Ele foi assinado em 27 de maio de 2022, com vigência de 12 (doze) meses, a partir de 28 de junho de 2022, com valor global anual estimado de R\$ 112.984,00 (cento e doze mil novecentos e oitenta e quatro reais).

4.2.2.3. O **1º Termo Aditivo** foi assinado em 08 de novembro de 2022, para a alteração da cláusula Décima Terceira do Contrato de Prestação de Serviços CAU/BR nº 10/2022, que passou a conter a seguinte redação “CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO 13.1. As disposições relativas ao controle e fiscalização da execução contratual encontram-se descritas no Item 11 do Termo de Referência, anexo I do Edital. 13.1.1. Para fins de cumprimento do item 11.4 do Termo de Referência (Anexo I do edital) e Apenso VI ao Termo de Referência, será aceito como instrumento de medição de resultado, Indicador Nº 1: Comunicados, solicitações e notificações das ocorrências feitas pelos usuários do serviço e dados colhidos em pesquisa de satisfação periódica com os usuários do serviço.”.

4.2.2.4. O **2º Termo Aditivo** foi assinado em 22 de junho de 2023 e teve como objeto a prorrogação da vigência do Contrato de Prestação de Serviços CAU/BR nº 10/2022, pelo período de 12 meses, aplicação de reajuste de preços pelo Índice de Serviços de Telecomunicações (IST); registrar por acordo entre as partes a exclusão da cláusula 3.8.4 do Termo de Referência e a exclusão da palavra “editáveis” da cláusula 6.1.5 do Termo de Referência; a exclusão do item 6, tabela 2, da cláusula 16.5 do Termo de Referência. 2.2.4.; e a dispensa pela contratada do fornecimento de planilhas eletrônicas editáveis contendo o detalhamento de chamadas, uma vez que não haverá prejuízos a efetiva fiscalização do objeto do contrato.

4.2.2.5. O **3º Termo Aditivo** foi assinado em 02 de fevereiro de 2024 e teve como objeto a supressão de 25% no quantitativo dos itens 6,7,8,9 e 13 do contrato.

4.2.2.6. O **4º Termo Aditivo** foi assinado em 7 de junho de 2024 e teve como objeto a prorrogação da vigência contratual por 12 (doze) meses, com reajuste de 0,31% (trinta e um centésimos por cento), de acordo com o Índice de Serviços de Telecomunicações-IST. A vigência do contrato foi prorrogada até 28 de junho de 2025.

5. NATUREZA CONTINUADA DOS SERVIÇOS



5.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que se trata de atividade essencial, cuja paralisação implicaria em prejuízo ao exercício das atividades da autarquia, sendo a vigência plurianual mais vantajosa.

5.2. O serviço de *contact center* é essencial ao CAU/BR, uma vez que vem sendo prestado aos mais de 216 mil profissionais registrados no Conselho e à sociedade em geral de maneira ininterrupta desde 2012, tendo se tornado um canal de resolução de dúvidas e acolhimento de reclamações já consolidado.

5.3. Atualmente são realizados em média 6.500 atendimentos por mês que, sem este serviço, precisariam ser absorvidos pelas equipes de atendimento dos CAU/UF, de modo que sua interrupção causaria um grande impacto na carga de trabalho dessas equipes e também no prazo e qualidade do atendimento. Outro aspecto prejudicado é o da obtenção de dados estratégicos a partir dos atendimentos que muitas vezes fomentam decisões tomadas e políticas públicas elaboradas pela autarquia.

5.4. Portanto, trata-se de serviço de natureza continuada, caracterizando atividade essencial, cuja paralisação da atividade contratada implica em prejuízo ao exercício das atividades da autarquia. Assim, há a necessidade de a atividade ser prestada mediante contratação de terceiros de modo permanente e contínuo, estendendo-se por mais de um exercício financeiro.

5.5. Pelo exposto, a contratação se dará de maneira contínua, com renovação anual. De acordo com a Lei nº 14.133/2001, a prorrogação poderá ocorrer contratos de prestação de serviços contínuos podem ser renovados por até 120 meses:

Art. 107. Os contratos de serviços e fornecimentos contínuos poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que haja previsão em edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes.

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

6. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

6.1. A presente contratação visa dar continuidade ao serviço de atendimento, que o Conselho mantém desde 2012, que é prestado aos profissionais arquitetos e urbanistas, aos usuários dos serviços prestados pelo CAU/BR e pelos CAU/UF e à sociedade em geral. A necessidade da contratação tem enquadramento no objetivo estratégico de **"Assegurar a eficácia no atendimento e no relacionamento com os arquitetos e urbanistas e a sociedade"**, para o alcance de um patamar de excelência organizacional. Em um levantamento realizado sobre a estrutura de outros Conselhos Profissionais (vide imagem abaixo), verificou-se que o CAU/BR já se destaca como o Conselho com mais canais de relacionamento e atendimento à sociedade, mas que



alguns conselhos adotam algumas frentes ainda não alcançadas, como whatsapp e portal do usuário com histórico de chamados.

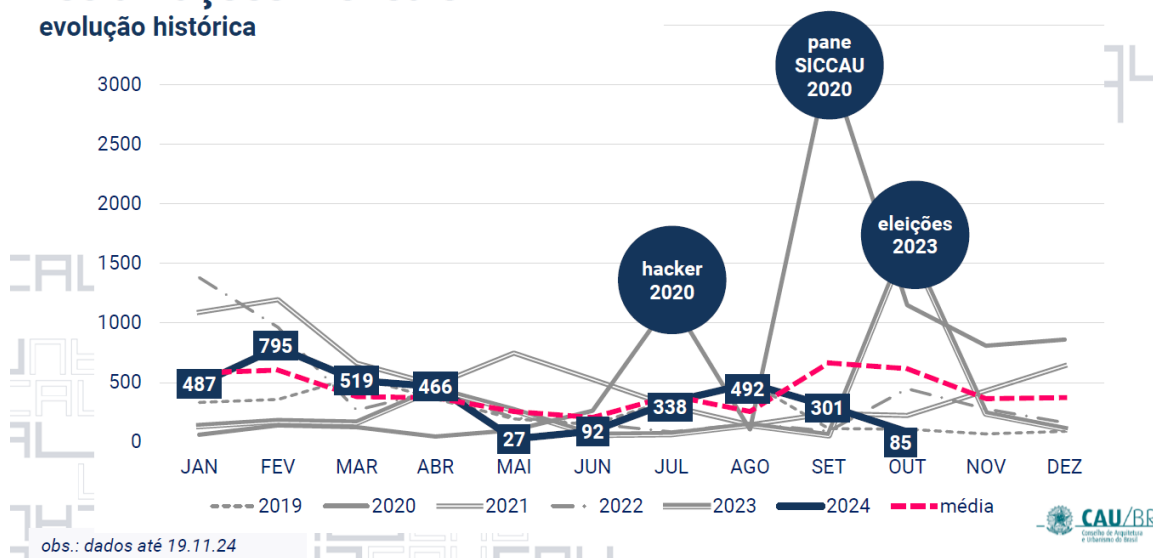
		Área 'contato' no site	Endereço	Horário de Atendimento	Telefone geral	URA	E-mail geral	Fax	Central de atendimento	Chat	Whatsapp	Chamados (pelo usuário)	Ouvidoria	Perguntas Frequentes	Carta de Serviços	e-SIC	LGPD	Contato Conselhos Regionais	Taxa de atendimento aos critérios
31		94%	100%	68%	100%	24%	72%	13%	100%	4%	100%	1%	87%	74%	33%	61%	58%	91%	
Conselho Federal de Administração	CFA	S	S	N	S	N	S	S	N	N	N	N	S	S	N	N	N	S	8/17 50%
Conselho Federal de Arquitetura e Urbanismo	CAU	S	S	S	S	S	S	N	S	S	N	N	S	S	S	S	N	N	12/17 75%
Conselho Federal de Biblioteconomia	CFB	S	S	S	S	S	?	S	S	N	N	N	S	S	N	N	N	S	9/17 56%
Conselho Federal de Biologia	CFBio	S	S	S	S	N	S	N	N	N	N	N	S	S	N	?	S	N	8/17 50%
Conselho Federal de Biomedicina	CFBM	S	S	N	S	N	S	N	N	N	N	N	S	S	S	S	S	S	10/17 63%
Conselho Federal de Contabilidade	CFC	S	S	N	S	N	S	N	N	N	N	N	S	S	S	S	S	S	10/17 63%
Conselho Federal de Corretores de Imóveis	Cofeci	N	S	S	S	N	S	N	N	N	N	N	S	N	N	N	S	N	8/17 50%
Conselho Federal de Economia	Cofecon	N	S	S	S	S	S	N	N	N	N	N	S	S	N	S	N	S	9/17 56%
Conselho Federal de Economistas Domésticos	CFED	S	S	N	S	N	S	N	N	N	S	N	N	N	N	N	N	S	8/17 50%
Conselho Federal de Educação Física	CONFEF	S	S	S	S	?	S	N	N	N	N	N	S	?	S	S	S	S	10/17 63%
Conselho Federal de Enfermagem	COFEN	S	S	S	S	N	N	S	?	N	N	N	S	S	S	S	N	S	10/17 63%
Conselho Federal de Engenharia e Agronomia	CONFEA	S	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N	S	S	S	S	S	S	10/17 63%
Conselho Federal de Estatística	CONRE	S	S	S	S	?	S	N	N	N	N	N	S	S	N	S	S	S	10/17 63%
Conselho Federal de Farmácia	CFF	S	S	N	S	N	N	N	N	N	N	N	S	S	N	N	N	S	7/17 44%
Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional	COFFITO	S	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N	S	S	N	N	N	S	8/17 50%
Conselho Federal de Fonoaudiologia	CFFa	S	S	N	S	S	S	N	?	N	N	N	S	S	N	S	S	S	10/17 63%
Conselho Federal de Medicina	CFM	S	S	S	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	S	S	9/17 56%
Conselho Federal de Medicina Veterinária	CFMV	S	S	S	S	S	?	N	N	N	N	S	N	S	S	S	S	S	11/17 69%
Conselho Federal de Museologia	CFMUSEU	S	S	S	S	?	S	N	N	N	S	N	S	S	S	N	N	S	10/17 63%
Conselho Federal de Nutrição	CFN	S	S	S	S	S	S	S	N	N	N	N	S	N	S	N	S	?	11/17 69%
Conselho Federal de Odontologia	CFO	S	S	S	S	S	S	N	S	S	N	N	S	N	N	S	N	S	11/17 69%
Conselho Federal de Psicologia	CFP	S	S	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S	N	N	S	S	S	9/17 56%
Conselho Federal de Química	CFQ	S	S	S	S	N	S	N	?	N	N	N	S	S	S	S	S	S	11/17 69%
Conselho Federal de Relações Públicas	Conferp	S	S	N	S	S	?	S	N	?	N	N	S	?	N	?	N	?	5/17 31%
Conselho Federal de Serviço Social	CFESS	S	S	S	S	?	S	N	?	N	N	N	S	S	N	S	S	S	10/17 63%
Conselho Federal dos Representantes Comerciais	Confere	S	S	S	S	N	S	N	?	N	N	N	S	S	S	S	S	S	11/17 69%
Conselho Federal dos Técnicos Agrícolas	CFTA	S	S	S	S	S	S	N	S	N	S	N	S	S	N	N	S	N	11/17 69%
Conselho Federal dos Técnicos Industriais	CRT	S	S	N	S	N	S	N	S	N	N	N	S	S	S	S	S	S	11/17 69%
Conselho Nacional de Técnicos em Radiologia	CONTER	S	S	S	S	N	S	N	?	N	N	N	S	S	N	N	N	S	8/17 50%
Ordem dos Advogados do Brasil	OAB	S	S	N	S	N	N	N	N	N	N	N	S	N	N	N	S	S	6/17 25%
Ordem dos Músicos do Brasil	OMB	S	S	N	S	S	?	S	N	N	N	S	N	N	S	N	N	N	6/17 31%

6.2. O desenho da solução fundamenta-se na Resolução CAU/BR nº 5/2011, que, em seu artigo 1º, determina que o Sistema de Informação e Comunicação dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo (SICCAU) será operado pelo CAU/BR como um **sistema único para todo o País para garantir a uniformidade de procedimentos** em todos os Conselhos de Arquitetura e Urbanismo.

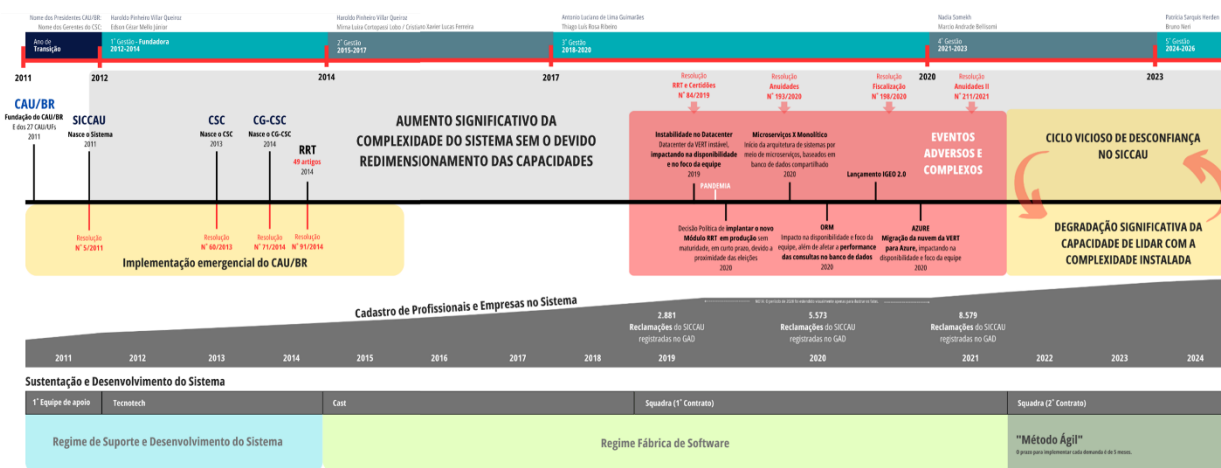
6.3. As Resoluções que a sucederam (60/2013, 71/2014, 77/2014, 92/2014, 126/2016, 157/2017, 183/2019, entre outras), estabelecem que o Centro de Serviços Compartilhados, orientado pelo seu Colegiado de Governança do Centro de Serviços Compartilhados (CG- CSC) e consultando os Entes Institucionais do Compartilhamento (CAU/BR e CAU/UFs), para a gestão, manutenção, evolução dos serviços compartilhados essenciais e por adesão para garantir economia de escala, em conformidade com os princípios constitucionais da administração pública da eficiência e da economicidade. A Rede Integrada de Atendimento (RIA) é instituída pela Resolução nº 92 de 10 de outubro de 2014 (artigo 5º) com o objetivo de **unificar as informações e oferecer serviço qualificado de atendimento nacional**. A partir de sua atuação é possível, entre outros, acompanhar a satisfação dos usuários com os serviços prestados e os sistemas fornecidos pelo CAU. O gráfico a seguir ilustra o histórico das reclamações recepcionadas pela Central de Atendimento desde 2019.



reclamações mensais evolução histórica



6.4. Observa-se três momentos de pico, todos decorrentes de momentos de instabilidade de sistemas e ameaças à segurança da informação. Diante desse cenário, em junho de 2024 foi contratada uma consultoria externa qualificada com o objetivo de: **“investigar a queixa sobre o desempenho insatisfatório do Sistema SICCAU, relatado pelos arquitetos e urbanistas, identificando e compreendendo as causas raízes dos problemas relatados.”**. A imagem abaixo ilustra os principais achados do estudo, estruturados em uma linha cronológica:



6.5. No detalhamento dos problemas, um achado específico na esfera de Governança e Gestão de TIC tem relacionamento direto com um dos objetivos desta contratação: a *Inexistência de uma estrutura formal, documentada e automatizada de central de serviços (service desk) com papéis e responsabilidades definidos, aceitos, documentados e monitorados*. As propostas de solução apresentadas pela empresa contratada são três:



Prazo	Proposta de Solução	Detalhamento	
CURTO	Contratação, implementação e capacitação de ferramenta de Gestão de Serviços de TIC, open source, modelo SaaS, com processos mínimos de gestão de requisições, incidentes, projetos, problemas, mudanças, base de conhecimento (base de dados de erros conhecidos-BDEC), ativos, configuração e FAQ (Frequently Asked Questions – perguntas mais frequentes), integração com WhatsApp, autenticação em serviços de nuvem como Google, Microsoft, Github, GitLab, entre outros	Quem?	CAU/BR
		Como?	Contratação de serviços
		Prós?	Ação imediata de visibilidade de atendimento profissional para entrega de serviços a tempo e a prazo. Pode contratar com atendimento do contratado. Pouco esforço, alta visibilidade e bons resultados
		Contras?	Não identificado
		Custo?	R\$ de 40.000 a 60.000 e custos mensais de R\$ 4.000 (bem estimado)
		Prazo?	Aproximadamente 50 dias úteis após contratação
MÉDIO	Migração para modelo integrado de CSC (Central de Serviços Compartilhados)	Quem?	CAU/BR
		Como?	Evolução da configuração básica da ferramenta
		Prós?	Padronização no atendimento de serviços (integração do CSC com TIC)
		Contras?	Não identificado
		Custo?	Avaliar escopo de evolução
		Prazo?	Após 120 dias da conclusão da implantação da ferramenta
LONGO	Migração para modelo de ESM (Enterprise Service Management - Gestão de Serviços Corporativos)	Quem?	CAU/BR
		Como?	Contratação de Serviços
		Prós?	Padronização no atendimento de serviços (integração do CSC com CU/BR e CAU/BRs)
		Contras?	Não identificado
		Custo?	Avaliar escopo de evolução
		Prazo?	Após 210 dias da conclusão da implantação da ferramenta

6.6. Em termos práticos, a **primeira iniciativa** proposta prevê a substituição do GAD por uma plataforma mais segura, robusta e atualizada, com suporte para integração multicanal. Essa nova ferramenta será utilizada para a gestão de tickets de TIC, adotando um modelo de **helpdesk estruturado**, com automação de processos, melhor rastreabilidade das solicitações e maior controle sobre os atendimentos.



6.7. A **segunda iniciativa** sugere ampliar o uso da solução, transformando-a em um hub centralizado de relacionamento com clientes internos. Dessa forma, além da TIC, a ferramenta será utilizada para a gestão de quaisquer demandas relacionadas a sistemas estruturantes e serviços compartilhados, garantindo mais eficiência no atendimento e padronização dos fluxos de trabalho.

6.8. A **terceira iniciativa** teria como objetivo ir além de um gerenciamento de demandas, para uma integração e macrovisão gerencial centrada nos negócios, que possa fortalecer a organização, favorecer a colaboração e a inovação.

6.9. Considerando que, desde sua criação, o CAU se estruturou sob a premissa de digitalização total de seus serviços, conforme definido na [Resolução CAU/BR nº 5/2011](#). A Resolução CAU/BR nº 126, de 15 de dezembro de 2016 regulamenta o compartilhamento da gestão, manutenção, evolução e consequentes despesas relativas ao CSC e detalha no Art. 2º os seus serviços compartilhados essenciais e por adesão:

§ 1º Os Serviços Compartilhados Essenciais compreendem:

I – Sistema de Informação e Comunicação dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo (SICCAU) nos módulos:

a) Corporativo e Ambiente Profissional;

b) Sistema de Informação Geográfica;

c) Gerencial: SISCONT (Orçamentário, Despesas e Contábil), Centro de Custos, SISPAT (Patrimônio), SISPAD (Viagens, Passagens e Diárias), SIALM (Almoxarifado), SICCL (Compras, Contratos e Licitações), Gestão TCU (Geração de Relatório de Gestão ao TCU), Portal da Transparência (Gestão do Portal da Transparência) e Prestação de Contas (Gestão de Prestações de Contas do CAU/BR e dos CAU/UF).

I-A – Sistema de Gestão Integrada, que compreende a previsão ou possibilidade de implantação dos módulos: (Incluído pela Resolução CAU/BR nº 183, de 20 de setembro de 2019)

a) BPM – Business Process Management (Gestão de Processos de Negócio);

b) ECM – Enterprise Content Management (Gestão de Conteúdo Corporativo);

c) Social Network (Ambiente de Comunicação/Colaboração Corporativa);

d) Business Intelligence (Análise de dados estruturados para suporte à gestão);

e) HCM (Gestão de Pessoas e Competências);

f) CRM (Gestão de Relacionamento com Clientes e Parceiros);



g) ERM (Gestão de Riscos Corporativos);

h) Gestão Estratégica e de Indicadores; e

i) Gestão do Conhecimento;

I-B – serviços de treinamento e capacitação nas competências incorporadas no escopo do Modelo de Referência em Gestão do CAU (MRG-CAU) e apoio institucional ao CAU/BR e aos CAU/UF para assessoria técnica nas metodologias de gestão concebidas e utilizadas no âmbito do MRG-CAU; (Incluído pela Resolução CAU/BR nº 183, de 20 de setembro de 2019)

II – Serviço de Data Center;

III – Rede Integrada de Atendimento (RIA), compreendendo:

a) Serviço de Teleatendimento Qualificado (TAQ);

b) Serviço Telefônico de Teleatendimento 0800 e 4007;

c) Rede Social Corporativa dos Arquitetos e Urbanistas;

d) Atendente Virtual;

IV– serviço de conferência via WEB; (Redação dada pela Resolução CAU/BR nº 157, de 15 de dezembro de 2017)

V – serviços a serem prestados pelo pessoal alocado pelo CAU/BR na gestão e execução dos serviços relacionados nos incisos I, I-A, II e III deste parágrafo, compreendendo salários e respectivos encargos trabalhistas e previdenciários; (Redação dada pela Resolução CAU/BR nº 183, de 20 de setembro de 2019)

VI – funcionamento do Colegiado de Governança do Centro de Serviços Compartilhados (CG-CSC), compreendendo as despesas para tal fim. (Incluído pela Resolução CAU/BR nº 157, de 15 de dezembro de 2017)

§ 2º Serão objeto de compartilhamento por adesão os serviços relacionados ao Sistema de Controle e Cobrança (SISCAF), com a previsão ou possibilidade de implantação dos módulos Processo, Protocolo e Dívida Ativa, compreendendo:

a) Aquisição de licença de uso;

b) Manutenção de licença de uso;

c) Serviços de desenvolvimento e evolução;

d) Capacitação e apoio técnico para implantação e uso do SISCAF pelos CAU/UF. (Redação dada pela Resolução CAU/BR nº 183, de 20 de setembro de 2019)

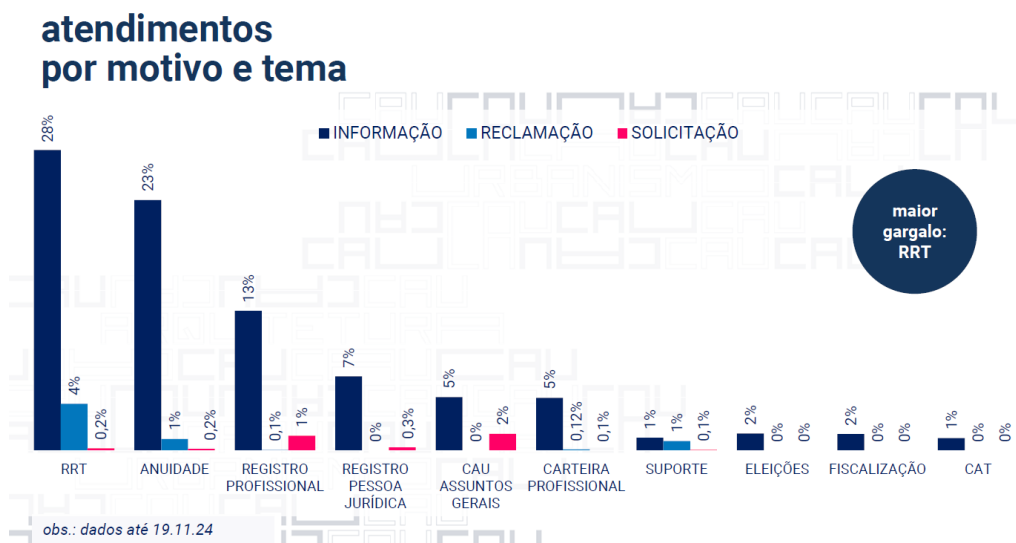


6.10. Assim, enquanto uma estrutura no modelo de Centro de Serviços Compartilhado, adotada por diversos órgãos e empresas públicos e privados, o formato adotado pelo CAU reflete uma estratégia de centralização de processos que prevê a formação de áreas especializadas na estrutura corporativa, para execução de serviços de suporte – backoffice, objetivando melhoria de performance, minimização de riscos, redução de custos, liberação de mão de obra pelo ganho de escala e maior foco nos processos principais da empresa – *Core business*.

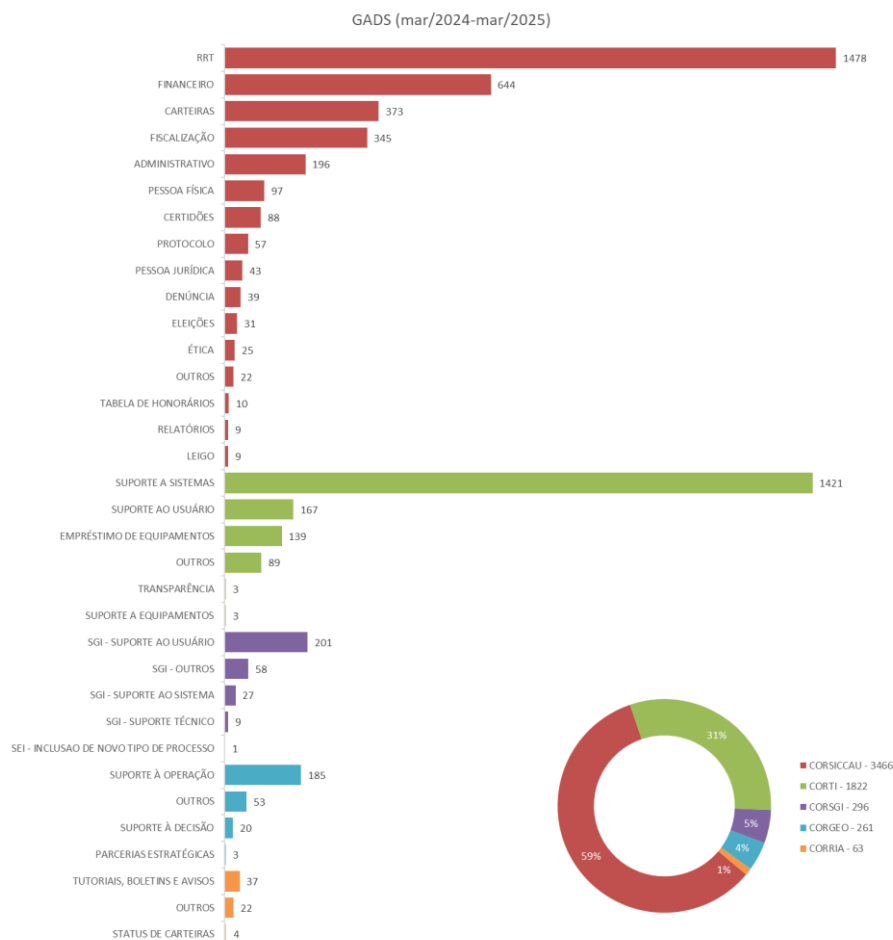
6.11. O que ocorre na prática é que há uma convergência de natureza e até mesmo redundância de solicitações recepcionadas pelo CSC oriundas de seus dois clientes: o interno e o externo, conforme ilustrado na imagem abaixo, seguida por gráficos que sumarizam as demandas recepcionadas pela Rede Integrada de Atendimento e pelo GAD, respectivamente.



(exemplo de temas dos atendimentos recepcionados pelo CSC, via RIA e GAD)



(atendimentos da Central de Atendimento e RIA em 2024)



(atendimentos do GAD de março/2024 a março/2025)

* não contabilizadas as demandas da CORIA recepcionada por outros canais, que são o principal foco da coordenação (1528 atendimentos e 57 conteúdos elaborados em 2024)

6.12. As coordenações do CSC compartilham demandas relacionadas a gestão de usuários, acessos, e-mails e suporte a sistemas internos. As demandas específicas variam conforme o foco de cada coordenação, como a CORSICCAU lidando mais com SICCAU e RRTs, a CORSGI e a CORTI com infraestrutura e segurança.

6.13. Por vezes, o mesmo arquiteto e urbanista procura simultaneamente o CAU/UF, a central de atendimento e a ouvidoria (e até mesmo outros canais de contato) com a mesma demanda, o que, além de gerar retrabalho para as equipes envolvidas, pode resultar em respostas desencontradas, atrasos no atendimento e uma experiência fragmentada para o profissional.

6.14. Assim, considerando a premissa de digitalização e compartilhamento de todos os serviços do CAU desde a sua gênese, pretende-se com esta contratação concentrar os atendimentos do CSC em um único ecossistema e estrutura de atendimento e suporte para a gestão de relacionamento com os seus dois clientes (interno e externo), adotando uma abordagem híbrida entre um ESM (gestão interna) e CRM (gestão



externa).

6.15. Com o apoio técnico externo, a coordenação da RIA se consolidaria como um núcleo especializado em suporte e relacionamento, fortalecendo a atuação do CSC e do CAU/BR. Esse aprimoramento, além de simplificar o processo atualmente vigente, permitiria a integração de bases de conhecimento, a implementação de ferramentas de autoatendimento e a automação de fluxos de trabalho, garantindo mais eficiência operacional.

6.16. Adicionalmente, possibilitaria a centralização de dashboards e KPIs para mensuração contínua da eficiência e satisfação dos usuários, bem como o monitoramento dos sistemas e serviços do CAU em tempo real, de forma interconectada e estratégica.

6.17. As imagens a seguir ilustram o **panorama atual** de relacionamento entre CAU/BR e seu público interno (CAU/UF) e externo (sociedade) e o **panorama desejado** com esta contratação. Na conjuntura existente, a Coordenadoria da RIA recebe atendimentos de todas as naturezas, por portas de entrada diversas:

6.17.1. Demandas de todas as naturezas provenientes do público externo; encaminhadas pela Central de Atendimento (escalonamento ascendente);

6.17.2. Demandas sobre sistemas e serviços compartilhados provenientes do público interno; encaminhadas pela Ouvidoria (escalonamento descendente);

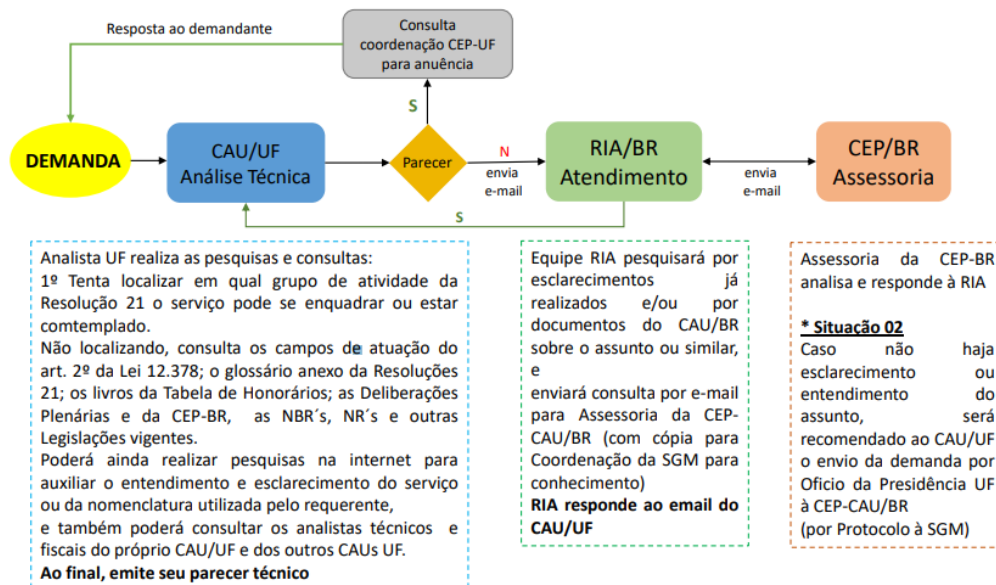
6.17.3. Demandas sobre normativos oriundas de CAU/UFs; encaminhadas via GAD.

6.18. Essas últimas, quando relacionadas a esclarecimentos sobre atividades, competências e atribuições técnicas de arquitetos e urbanistas, seguem um fluxo de tramitação diferenciado e realizado via SEI, conforme estabelecido pela [DELIBERAÇÃO Nº 051/2022 – CEP – CAU/BR](#).



FLUXOGRAMA DE ANÁLISE DOS QUESTIONAMENTOS SOBRE ATRIBUIÇÕES & ATIVIDADES

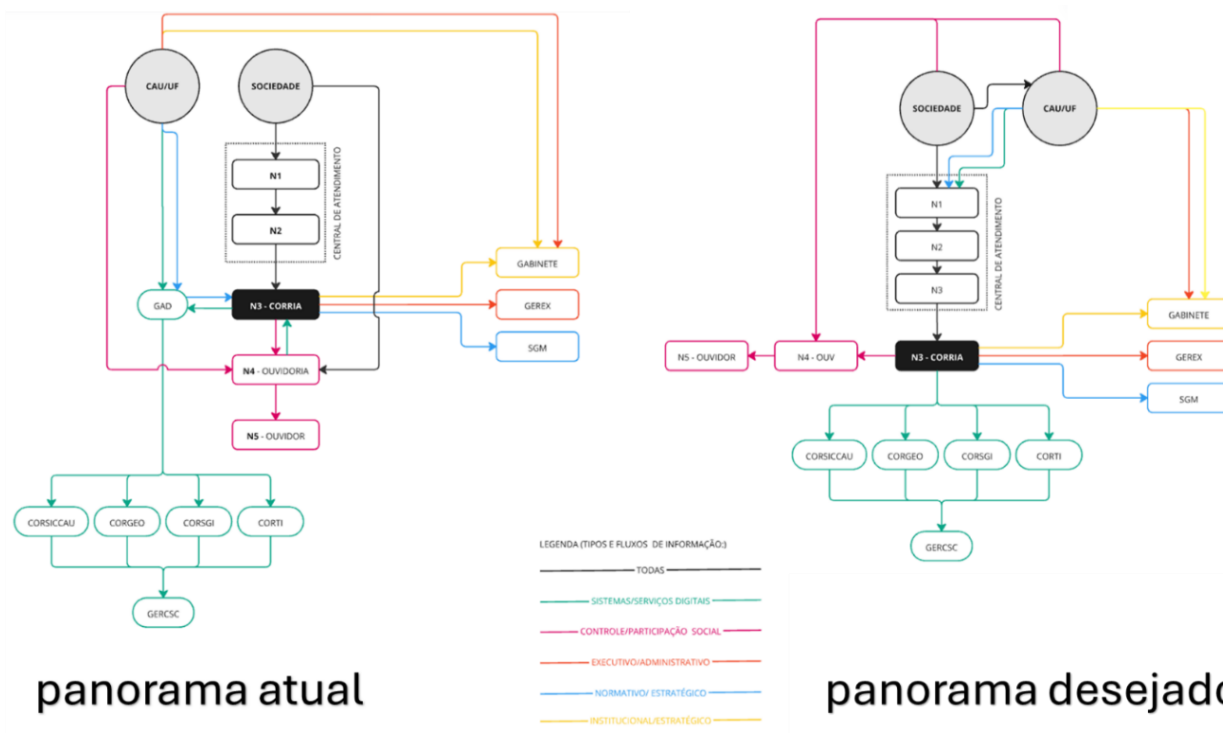
Situação 01 - Detalhamento



Pag. 2/2

ANEXO - DELIBERAÇÃO Nº 051/2022-CEP-CAU/BR

6.19. Na conjuntura pretendida, a CORRIA atuaria como um hub de distribuição das demandas direcionadas ao CSC, com suporte e triagem prévia da Central de Atendimento.



6.20. Essa centralização também contribuiria para a padronização da linguagem de atendimento, qualificando a comunicação do CSC e do CAU/BR por meio da tradução



de conteúdos técnicos e normativos para uma linguagem simples, objetiva e compreensível, melhorando a acessibilidade às informações e a experiência do usuário.

6.21. Diante desse cenário, vislumbra-se a necessidade de revisão do modelo de contratação atualmente adotado para um único contrato, considerando as oportunidades de maior eficiência administrativa e otimização de recursos.

6.22. A separação dos contratos de telefonia e central de atendimento gera desafios operacionais, como o aumento da carga administrativa para fiscalização contratual e riscos de descontinuidades dos serviços prestados, além da falta de comunicação entre a Central e a telefonia, que aumenta períodos de indisponibilidade por termos sempre de checar nas duas pontas para identificar onde está o problema. A fragmentação entre diferentes fornecedores e sistemas compromete a fluidez do atendimento e a rastreabilidade das interações.

6.23. A fragmentação das portas de entradas das demandas do CSC gera duplicidade, retrabalho e a falta de um escalonamento em níveis por complexidade mobiliza corpo técnico especializado, gerando represamento e sobrecarga.

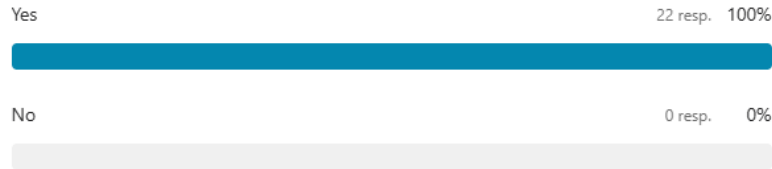
6.24. A decisão de consolidar a Central de Atendimento, a Telefonia e a ferramenta de gerenciamento de demandas em um único contrato se justificam pela necessidade de aprimorar a integração dos serviços e garantir maior eficiência operacional. A unificação possibilitará a adoção de uma plataforma *omnichannel*, assegurando que todas as demandas, sejam elas telefônicas, eletrônicas ou digitais, possam ser gerenciadas de forma coesa e com acompanhamento estruturado. Além disso, a implementação de uma solução integrada permitirá maior controle sobre os indicadores de qualidade, facilitando a supervisão do atendimento e reduzindo o tempo de resposta às solicitações dos usuários.

6.25. Por fim, a centralização dos serviços em um único contrato também permitirá uma gestão mais estratégica e alinhada às diretrizes do Centro de Serviços Compartilhados (CSC) do CAU/BR. A criação de um modelo de atendimento unificado beneficiará não apenas os arquitetos e urbanistas, mas também os CAU/UFs e demais áreas do Conselho, garantindo uma visão consolidada e padronizada do relacionamento com o público. Além disso, a proposta busca mitigar riscos operacionais ao incluir cláusulas de contingência para garantir a continuidade do serviço em situações emergenciais, como as vivenciadas durante a calamidade pública no Rio Grande do Sul. Dessa forma, a nova abordagem fortalece a governança do atendimento, aprimora a experiência do usuário e assegura maior eficiência na gestão de recursos. O atendimento unificado também demonstrou ser de interesse dos CAU/UF, em uma pesquisa preliminar realizada pela RIA em 2025:



13 Em uma análise de conjuntura preliminar, acredita que o CAU/UF poderia ter interesse em fazer parte de um projeto de atendimento unificado do CAU em uma eventual plataforma omnichannel?*

22 out of 22 people answered this question



6.26. Destaca-se que há previsão desta contratação no Plano de Contratações Anual, estando este estudo alinhado com o planejamento da Administração. No momento da elaboração, ainda se previa uma solução desmembrada, o que foi descartado pelos motivos acima expostos.

7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

7.1. Para o pleno atendimento das necessidades da Administração, a contratada deverá observar os seguintes requisitos:

7.1.1. Implantar a infraestrutura física e tecnológica, os sistemas informatizados e os sistemas de segurança, treinar, capacitar e preparar seus recursos humanos, conforme os requisitos de gestão e exigências constantes no Termo de Referência (TR), em especial quanto a:

7.1.1.1. Relacionamento com o usuário;

7.1.1.2. Gestão de Atendimento;

7.1.1.3. Gestão de Pessoas;

7.1.1.4. Gestão de infraestrutura física e tecnológica;

7.1.1.5. Gestão de infraestrutura de telefonia.

7.1.2. A contratação engloba a prestação de serviços operacionais de atendimento por meio de canais multimeios e serviços especializados por demanda, compreendendo os canais a seguir:

Item	Canal	Locais	
		Para público interno (Agentes públicos e áreas dos CAU/UF; setores do CAU/BR)	Para público externo (Arquitetos e urbanistas, organizações públicas e privadas; sociedade)
1	Chat flutuante com BOT, IA e transbordo	Portal da RIA	Site do CAU/BR
2	Whatsapp/Telegram com	Novo número exclusivo	Novo número exclusivo



	BOT e transbordo	para esse público, fornecido pela contratada	para esse público, fornecido pela contratada
3	Telefônico humano com URA e transbordo	Novo número gratuito (0800 DDG), fornecido pela contratada	Portabilidade dos números atuais (0800 DDG e 400X NUN) para a contratada
4	Portal do usuário com formulário e histórico de atendimentos	Portal da RIA	Site do CAU/BR
5	E-mail fornecido pela contratante	Novo e-mail.br	atendimento@caubr.gov
6	Videoconferência para auxílio remoto por plataforma fornecida pela contratante	Mesmo acesso do e-mail	-
7	Vídeoconferência com libras por plataforma fornecida pela contratante	Único, sob agendamento, e-mail específico fornecido pela contratante	

7.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar os serviços a seguir elencados, no âmbito da Gestão de Atendimento:

- 7.2.1. Serviço de Gestão da Central de Atendimento;
- 7.2.2. Serviço de Desenvolvimento e Implantação de Roteiros e Fluxos de Atendimento;
- 7.2.3. Serviço de Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Atendimento;
- 7.2.4. Serviço de Telefonia com LCR e tarifação reversa;
- 7.2.5. Serviço de Suporte aos Sistemas;
- 7.2.6. Serviço de Monitoria de Atendimento;
- 7.2.7. Serviço de Análise da Qualidade;
- 7.2.8. Serviço de Análise, Acompanhamento e Dimensionamento de Tráfego;
- 7.2.9. Serviço de Manutenção da Central de Atendimento; e
- 7.2.10. Serviço de Treinamento e Capacitação.

7.3. A CONTRATADA deverá prover os serviços a seguir elencados, no âmbito da Gestão de Pessoas:

- 7.3.1. Categorias e Perfis Profissionais;
- 7.3.2. Custo de Pessoal;
- 7.3.3. Treinamento e Capacitação de Pessoal;



7.3.4. Avaliação de Desempenho; e

7.3.5. Motivação.

7.4. A CONTRATADA deverá prover a Gestão de Infraestrutura física e Tecnológica, com as seguintes características básicas, abrangendo toda a Central de Atendimento:

7.4.1. **Infraestrutura Física:** Acessibilidade; Instalações Hidráulicas; Sistema de Refrigeração; Controle de Acesso; Circuito Fechado de Televisão; Rede Física e Lógica; Sistema de Energia/Geradores; Mobiliário *NoBreaks* e Equipamentos de Apoio; Acústica; Segurança Contra Incêndio; Projetos de *Layout* e Manutenção dos Sistemas Prediais e Serviços Gerais;

7.4.2. **Infraestrutura Tecnológica:** Arquitetura da Plataforma de Comunicação; Distribuidor Automático de Chamadas - DAC; Multicanais - *Webcenter*; Sistema de Gerenciamento de Chamadas; Unidade de Resposta Audível - URA; *Linhas telefônicas dedicadas*, *Ferramentas de Gestão de Demandas*, *Sistema de Gravação de Voz*; Sistema de Gravação de Tela; Aparelhos Telefônicos e *Head-Sets*; Sistema de Identificação e Registro de Chamadas efetuadas (Bilhetagem); Sistema de Gestão de Força de Trabalho e Qualidade; Solução para Portadores de Deficiência Auditiva e de Fala; Facilidade de Integração CTI (*Computer Telephony Integration*); Circuito fechado de Televisão; Rede física e lógica; Link de comunicação,;

7.4.3. Todos os sistemas e soluções deverão ser compatíveis com os sistemas informatizados do CAU/BR.

7.5. A CONTRATADA deverá fornecer e gerenciar a adequada prestação do serviço de *Contact Center*, executando dentre outros, os seguintes processos:

7.5.1. Atendimento das ligações, mensagens e chamados dirigidos à Central de Atendimento;

7.5.2. Respostas às demandas, com base em informações padronizadas, disponíveis na Central de Atendimento, para o atendimento rápido;

7.5.3. Registro, classificação e tratamento de solicitações, pedidos de serviços e informações, suporte, sugestões, elogios e reclamações, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários;

7.5.4. Gestão dos processos de atendimento, definição dos procedimentos, e elaboração e implantação de roteiros e fluxos de atendimento;

7.5.5. Levantamento e construção dos roteiros de atendimentos continuados e sazonais para a Central de Atendimento. Os roteiros de atendimento deverão estar consoantes com o modelo de atendimento do CAU/BR e aderentes aos serviços que serão prestados pela Central;

7.5.6. Fornecimento de relatórios gerenciais em plataforma digital disponível na Internet do *Contact Center*;

7.5.7. Aferição da qualidade do serviço prestado; e



7.5.8. Realização de pesquisa de satisfação do usuário ao atendimento.

7.6. Além desses processos exemplificativos, a CONTRATADA também deverá disponibilizar o fornecimento de todo o ambiente necessário para sua implantação, devendo ser observado:

7.6.1. Tratamento do local e projeto do ambiente físico para a prestação dos serviços, com responsável técnico arquiteto e urbanista (supervisor de atendimento), bem como, dos recursos auxiliares e de continuidade operacional destacando-se: espaços para ginástica laboral e descanso, sistema de energia/nobreaks, climatização, mobiliário, layout, ergonomia, identidade visual, controle de acesso às instalações e circuitos internos de TV.

7.6.2. Disponibilização de recursos tecnológicos que contemplem confiabilidade, disponibilidade, desempenho, escalabilidade e gerenciamento do atendimento da Central. A tecnologia do ambiente deverá ser definida sobre aspectos tecnológicos atuais, tais como: plataforma de comunicação integrada, sistema de gerenciamento, qualidade, segurança, ativo e gestão.

7.6.3. Unidade de Resposta Audível - URA, equipamentos dos postos de atendimento, funcionários e infraestrutura de rede local, dentre outros;

7.6.4. Processo para definir, recrutar, selecionar e contratar as pessoas que irão operar, supervisionar e gerir o ambiente da Central de Atendimento, definindo os perfis profissionais para cada área, o processo de seleção, os treinamentos e ambientação; e

7.6.5. Gerenciamento de todos os elementos da Central, inclusive o estratégico. Podendo-se destacar: operações, recursos humanos, infraestrutura, tecnologia, serviços, mudanças, desenvolvimento, sistemas, segurança e contingência, qualidade e comunicação.

7.7. **Da central de atendimento:**

7.7.1. Tendo em vista que cada serviço digital gerido pelo CSC possui um conjunto de características específicas, inclusive quanto ao seu público-alvo, a disponibilidade da prestação dos serviços será definida por tipo de serviço e por sistema estruturante com base na análise de necessidade. Assim, o horário de atendimento será definido por cada unidade do CAU/BR envolvida no processo, conforme as necessidades, cabendo à empresa contratada as providências necessárias para a adequação à demanda.

7.7.2. É responsabilidade da CONTRATANTE informar previamente à CONTRATADA em um prazo mínimo de 15 (quinze) dias corridos sobre eventuais períodos de sazonalidades, bem como mudança nos horários e dias de atendimento.

7.7.3. Os serviços contratados serão prestados em Central de Atendimento própria da CONTRATADA, em território Nacional, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE, onde será feita a gestão e fiscalização do contrato e treinamentos, sendo de fácil acesso, visando assim melhor e mais rápida comunicação das partes e também maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos e operacionais.



7.7.4. Previu-se também que o local em que a Central estiver instalada seja de fácil acesso, com o objetivo de facilitar a fiscalização (acesso rápido), o deslocamento de servidores para auxiliar nos trabalhos que são desenvolvidos nas centrais (tais como treinamentos, monitorias etc.) e facilitar a instalação dos links de voz, tendo em vista que em algumas localidades esses recursos podem ser mais escassos e levam mais tempo para serem implantados, sendo, às vezes, inviáveis.

7.7.5. O ambiente deverá ser refrigerado, confortável e acusticamente isolado com as características Contact Center tecnológicas e de mobiliários discriminadas no Termo de Referência, e estará sujeito à vistoria e aprovação prévia e contínua do CAU/BR.

7.7.6. A instalação da Central de Atendimento será realizada pela CONTRATADA, que deverá apresentar cronograma detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial. O CAU/BR se reserva o direito de aceitar ou não a proposta de serviços técnicos de instalação da Central, que compreendem:

7.7.6.1. Estruturação de espaço físico e tecnológico para pleno funcionamento da solução, sendo externo às dependências do CAU/BR, que poderá se localizar em Capitais ou regiões metropolitanas das Unidades da Federação ou cidade de fácil acesso à equipe local e do CAU/BR;

7.7.6.2. A CONTRATADA deverá garantir a portabilidade das linhas atualmente ativas na Central de Atendimento e fornecer ao CAU/BR infraestrutura suficiente e serviço de telefonia com tarifação reversa baseado em plataforma de Rede Inteligente (RI) e tecnologias de least-cost routing (LCR), e disponibilizar interface Feixes Digital SIP. Para o subsidiar o Encontro de Contas previsto na Resolução CAU/BR Nº 126/2016, a CONTRATADA deverá fornecer relatório mensal detalhado com custo das ligações recebidas e efetuadas (0800 DDG e 400X NUN) com origem/destino no(s) DDD(s) de cada Unidade da Federação. O não atendimento desse pré-requisito impossibilitará a assinatura do contrato de prestação de serviços.

7.7.6.3. A instalação de toda a infraestrutura física e tecnológica deverá estar concentrada em um único imóvel destinado à execução dos serviços contratados. A CONTRATADA deverá realizar a instalação do mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficiente para a operação dos serviços especificados e contratados e para os serviços operacional, de gestão e suporte técnico, compreendendo a disposição dos móveis (layout), espaço físico e mobiliário ideal de acordo com PORTARIA nº 09, de 30 de MARÇO de 2007, que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teletendimento/Telemarketing – Ministério do Trabalho e Emprego e demais normas de acessibilidade e conforto ambiental aplicáveis.

7.7.7. A CONTRATADA deverá fornecer e instalar todos os equipamentos de informática e telecomunicações, softwares e meio físico adequado, em qualidade e quantidade ideais, para prestação dos serviços especificados e contratados, tais como:

7.7.7.1. Plataforma de Comunicação;

7.7.7.2. DAC – Distribuidor Automático de Camadas;

7.7.7.3. Solução de Integração Computador Telefonia – CTI;



- 7.7.7.4. Plataforma Webcenter;
 - 7.7.7.5. Sistema de Gerenciamento de Chamada;
 - 7.7.7.6. Sistema Ativo;
 - 7.7.7.7. Sistema de Gestão e Força de Trabalho e Qualidade;
 - 7.7.7.8. Unidade de Resposta Audível – URA;
 - 7.7.7.9. Sistema de Gravação de Voz;
 - 7.7.7.10. Sistema de Segurança;
 - 7.7.7.11. Rede Física e Lógica de Computadores;
 - 7.7.7.12. Estações de Trabalho – microcomputadores, aparelhos telefônicos ou head-sets;
 - 7.7.7.13. Equipamentos Servidores – computadores;
 - 7.7.7.14. Sistema de Energia Elétrica e No-Break;
 - 7.7.7.15. Softwares (básicos, aplicativos, ferramentas e utilitários);
 - 7.7.7.16. Solução para os portadores de deficiência auditiva e de fala;
 - 7.7.7.17. Prestação das atividades de suporte e assistência técnica de tais recursos; e
 - 7.7.7.18. Painéis de acompanhamento via web ou link dedicado.
- 7.7.8. Toda demanda da Central de Atendimento deverá ser registrada para fins de contabilização dos contatos realizados, bem como o tipo de atendimento prestado pelo CAU/BR.
- 7.7.9. O início da operação da Central de Atendimento para a prestação dos serviços contratadas deverá ser conduzido de acordo com as atividades abaixo estabelecidas:

Marco	Ação Prevista	Responsável
AC	Assinatura Contratual (AC)	CONTRATADA e CONTRATANTE
AC + 2 dias úteis No máximo	Reunião Inicial (kick off)	CONTRATADA e CONTRATANTE
	Plano de Inserção	CONTRATADA
AC + 7 dias úteis No máximo	Plano de Implantação	CONTRATADA
AC + 10 dias úteis No máximo	Aprovação do Plano de Implantação	CONTRATANTE
AC + 45 dias corridos No máximo	Início da prestação dos serviços	CONTRATADA
AC + 75 dias corridos	Fim do período de estabilização*	CONTRATADA

7.8. Sobre o Período de Estabilização e aplicação de sanções:



7.8.1. Durante os 75 (setenta e cinco) primeiros dias corridos a partir da assinatura contratual, será considerado o **período de implantação e estabilização dos serviços** da Central de Atendimento.

7.8.2. Nesse período, visando garantir a adaptação da CONTRATADA aos processos da CONTRATANTE e o pleno funcionamento dos serviços, **as glosas e penalidades previstas contratualmente poderão ser flexibilizadas**, desde que os desvios de desempenho:

7.8.2.1. Sejam devidamente justificados pela CONTRATADA;

7.8.2.2. Estejam diretamente relacionados aos desafios e ajustes inerentes ao processo de implantação e estabilização;

7.8.2.3. Sejam analisados e aceitos pela CONTRATANTE.

7.8.3. Durante essa fase, **também poderão ser revistos e ajustados, em comum acordo entre as partes**, os indicadores de desempenho, metas e percentuais de glosa inicialmente propostos, inclusive com possibilidade de exclusão ou inclusão de novos parâmetros, conforme a evolução da operação e os dados observados.

7.8.4. Findo o período de estabilização, a CONTRATANTE poderá revisar os indicadores e metas com base no desempenho observado, tornando obrigatória a aplicação plena das cláusulas contratuais de avaliação e penalidade, conforme pactuado.

7.8.5. A reunião preliminar ocorrerá nas dependências do CAU/BR, ou de modo virtual, após a assinatura do Contrato. Se necessário, serão agendadas outras reuniões com a participação de demais unidades do Conselho. O plano de Trabalho de implantação deverá abordar, de forma clara e detalhada, os seguintes assuntos:

Item	Assunto
1	Cronograma de atividades para a implantação da Central de Atendimento.
2	Endereço completo do local onde será instalada a Central de Atendimento.
3	Metodologia a ser aplicada na realização das pesquisas de satisfação com os usuários da Central de Atendimento e na execução do processo de monitoria a ser implementado, incluindo as etapas de planejamento, controle e execução.
4	Detalhamento dos processos de atendimento, mapeamento, capacitação, documentação e procedimentos; ações de transição (estrutura, planejamento de transição, metodologia, fatores de sucesso e gestão entre empresas), de continuidade, de comunicação e de estabilidade e qualidade.
5	Política de recursos humanos quanto aos aspectos de recrutamento e seleção de pessoal, absorção, treinamentos e reciclagem, motivação e campanhas motivacionais, feedback, ações de segurança do trabalho, plano de carreira, promoção e benefícios, programa de avaliação do clima organizacional e ações de escalonamento.
6	Métodos preventivos operacionais a serem implementados quanto às circunstâncias



	da execução do atendimento em analogia ao planejamento da capacidade de atendimento escalada e a aderência das pausas e intervalo para o correto funcionamento da Central de Atendimento consoante ao fluxo de tráfego de chamadas realizado.
7	Informações sobre a configuração de rede e da conectividade dos equipamentos, esquema técnico da interligação dos links de comunicação, incluindo os prazos, identificação dos servidores de Domínio DNS, máscara de rede e endereçamento IP por parte da CONTRATADA que serão utilizados na prestação dos serviços.
8	Comprovação de instalação da arquitetura das soluções tecnológicas que serão utilizadas na Central de Atendimento.

7.8.6. A implantação da Central de Atendimento deverá contemplar, no mínimo, os seguintes eventos:

Item	Atividade	Responsável
1	Repasse dos processos relativos aos atendimentos do CAU/BR que serão prestados na Central de Atendimento.	CONTRATANTE
2	Implantação, manutenção e atualização de conteúdo da Base de Conhecimento.	CONTRATADA e CONTRATANTE
3	Apresentação da mão de obra alocada à operação, observado o estabelecido neste Estudo, para capacitação pelo CAU/BR.	CONTRATADA
4	Treinamento dos profissionais do CAU/BR para operação dos sistemas utilizados conforme estabelecido neste Estudo.	CONTRATADA
5	Treinamento inicial da mão de obra envolvida na prestação dos serviços, observado o estabelecido neste Estudo.	CONTRATADA
6	Configuração dos equipamentos de telefonia (URA, DAC, gravador e demais itens), conforme estabelecido neste Estudo.	CONTRATADA
7	Portabilidade das linhas telefônicas atuais	CONTRATADA
8	Repasse dos dados referentes ao histórico de atendimentos do CAU/BR	CONTRATANTE
9	Migração progressiva do histórico de atendimentos do CAU/BR, a começar pelos mais recentes, para a base de dados dos sistemas adotados pela Central de Atendimento.	CONTRATADA
10	Implantação e estruturação dos demais canais de atendimento, incluindo chatbot, whatsapp, portal de acompanhamento de chamados, integração com Fala.BR	CONTRATANTE



7.8.7. O CAU/BR reserva-se o direito de, a qualquer tempo, realizar visitas ao local destinado à Central de Atendimento, a fim de acompanhar o andamento do processo de preparação e implantação dos serviços.

7.8.8. Quando a CONTRATADA concluir o serviço de implantação, deverá comunicar formalmente ao CAU/BR, que realizará vistoria/avaliação final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação.

7.8.9. Verificando o cumprimento de todos os requisitos necessários para a instalação da Central, o CAU/BR autorizará o início da operação.

7.8.10. A implementação da solução de teleatendimento para o CAU/BR deverá iniciar-se em data compatível ao atendimento do cronograma, havendo possibilidade de alteração em atendimento às necessidades do CAU/BR.

7.8.11. Ao final da vigência contratual, a empresa CONTRATADA deverá prestar todo o suporte necessário para garantir a continuidade e a adequada transição dos serviços, inclusive em caso de contratação de nova empresa, prestando apoio na sua ambientação e capacitação, conforme plano de transição a ser previamente aprovado pelo CAU/BR e disposto no Termo de Referência.

7.9. Serviços de gestão da central de atendimento:

7.9.1. O Serviço de Gestão da Central de Atendimento consiste na execução das seguintes atividades mínimas:

7.9.1.1. Identificação e análise das demandas de atendimento encaminhadas pela CONTRATANTE;

7.9.1.2. Estruturação dos módulos de atendimento de acordo com os critérios e/ou níveis de especialização definidos pela CONTRATANTE;

7.9.1.3. Disponibilização de informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela CONTRATANTE;

7.9.1.4. Planejamento dos serviços da operação;

7.9.1.5. Realização de acompanhamentos diários/semanais/mensais de cada segmento do atendimento, visando à formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação dos operadores;

7.9.1.6. Otimização da distribuição de chamadas;

7.9.1.7. Execução do planejamento da operação;

7.9.1.8. Otimização de escala e redimensionamento de recursos para permitir ganhos de produtividade por meio de acompanhamento do fluxo de ligações e análise da curva de tráfego, propondo ajustes, se necessário;

7.9.1.9. Proposição de melhorias nos processos de atendimento;

7.9.1.10. Acompanhamento da quantidade de ligações dos diversos canais, tanto nos



sistemas de gerenciamento de chamadas quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação;

7.9.1.11. Gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação;

7.9.1.12. Gestão da segurança de acordo com os requisitos e diretrizes do Edital;

7.9.1.13. Acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;

7.9.1.14. Reportar os pontos críticos ou oportunidade de melhoria identificadas, incluindo sugestões de soluções para o ganho de produtividade da Central;

7.9.1.15. Administração e guarda de todo e qualquer recurso disponibilizado pela CONTRATANTE;

7.9.1.16. Acompanhamento e análise dos indicadores de desempenho da operação;

7.9.1.17. Acompanhamento do dimensionamento dos recursos e o controle de ausências;

7.9.1.18. Interação com a operação visando manter nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;

7.9.1.19. Acompanhamento das ocorrências de atendimento;

7.9.1.20. Atualização da Base de Conhecimento, com validação e permissão de acesso, gestão e edição pela CONTRATANTE;

7.9.1.21. Gerenciamento da escala de trabalho;

7.9.1.22. Monitoramento do atendimento em tempo real;

7.9.1.23. Esclarecimento de dúvidas dos operadores;

7.9.1.24. Identificação das necessidades de treinamento;

7.9.1.25. Fornecimento de feedback aos operadores;

7.9.1.26. Planejamento de metas;

7.9.1.27. Análise de indicadores de desempenho;

7.9.1.28. Gerenciamento do clima organizacional da equipe;

7.9.1.29. Propor melhorias nas rotinas do teleatendimento;

7.9.1.30. Acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;

7.9.1.31. Dimensionamento e alocação dos recursos necessários à demanda de acordo com as estratégias definidas pela CONTRATANTE;

7.9.1.32. Análise dos dados históricos de volume das chamadas recebidas na Central de Atendimento;

7.9.1.33. Análise, avaliação e acompanhamento do tráfego de entrada e saída de telefonia da Central de Atendimento;



7.9.1.34. Acompanhamento da tipicidade do volume de tráfego e de variáveis que influenciam o volume de chamadas no decorrer do dia;

7.9.1.35. Projeção de dimensionamento do volume de tráfego-hora para dias futuros, com apoio de base de dados e de outros recursos de análise integrados à plataforma de comunicação; e

7.9.1.36. Acompanhamento e verificação simultânea do volume de chamadas com o objetivo de identificar desvios e proporcionar melhorias e acertos nos dimensionamentos futuros.

7.10. Backup e Restore:

7.10.1. Execução de backup diário, garantindo a recuperação completa do sistema e banco de dados e possibilidade de recuperação a qualquer momento, sob a solicitação do fiscal do contrato por parte do CAU/BR.

7.10.2. As rotinas de Backup deverão ser executadas pela CONTRATADA conforme de acordo com a seguinte agenda:

Semana/Dia	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo
1ª Semana	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Completo Semanal
2ª semana	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Completo Semanal
3ª semana	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Completo Semanal
4ª semana	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Completo Mensal

7.10.3. O período de retenção dos backups deverá seguir a seguinte rotina:

7.10.3.1. Backups diários incrementais: 6 (seis) – preservar por 06 (seis) dias.

7.10.3.2. Backup completo por semana: 1 (um) – preservar por 04 (quatro) semanas.

7.10.3.3. Backups completos mensais 1 (um): preservar por 12 (doze) meses.

7.10.4. Após o início da vigência contratual os eventuais ajustes na rotina de backups serão definidos pela equipe técnica do CONTRATANTE, após análises junto à CONTRATADA.

7.10.5. Os backups deverão ser armazenados em repositório de armazenamento de cópias de segurança específico, com controle de acesso físico/lógico e, ainda, sistema de prevenção/proteção contra incêndios.

7.10.6. As rotinas de execução de *restores* não implicarão em custos adicionais ao CONTRATANTE.

7.11. Critérios e práticas de sustentabilidade:

7.11.1. A empresa contratada deverá comprometer-se com a Sustentabilidade Ambiental e obedecer às disposições estabelecidas no [Guia Nacional de Licitações](#)



Sustentáveis da CGU e aos critérios de sustentabilidade ambiental, em conformidade com a o art. 6º da Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010 (Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública), bem como os atos normativos editados pelos órgãos de proteção ao meio ambiente.

7.11.2. A prestação de serviços deverá respeitar as normas e os princípios de responsabilidade ambientais, minimizando ou mitigando os efeitos dos danos ambientais, utilizando tecnologias e materiais ecologicamente corretos, atendendo aos critérios de sustentabilidade. Todo o material e tecnologia deverão ser sustentáveis, exceto aqueles casos em que não se aplicam esta disposição.

7.11.3. A contratada deverá adotar medidas para evitar o desperdício de energia elétrica, com verificação da normalização de equipamentos quanto ao seu funcionamento - se estão regulados, quebrados ou com defeitos - bem como práticas de racionalização.

7.12. **Da subcontratação:**

7.12.1. A execução direta de todos os serviços pela empresa contratada é condição essencial para o atingimento dos resultados esperados e para o atendimento dos princípios da eficiência, segurança e responsabilidade previstos na Lei nº 14.133/2021, sendo vedada a subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto deste ETP.

7.12.2. Considerando que o objeto deste projeto envolve a integração plena entre a plataforma tecnológica, a operação de atendimento humano e os serviços de telefonia, a vedação à subcontratação total ou parcial justifica-se pela necessidade de:

7.12.2.1. Garantir a continuidade e a consistência na prestação dos serviços, evitando fragmentações operacionais que comprometam a eficiência do atendimento;

7.12.2.2. Assegurar um ponto único de responsabilidade contratual, facilitando o controle, a fiscalização e a responsabilização direta da empresa contratada;

7.12.2.3. Preservar o domínio técnico e a governança sobre funções estratégicas como atendimento com inteligência artificial, gestão de tickets, emissão de relatórios gerenciais e integração com sistemas do CAU;

7.12.2.4. Mitigar riscos relacionados à segurança da informação, à confidencialidade dos dados dos profissionais e à interoperabilidade dos sistemas.

7.12.3. Verificou-se, a partir da análise de editais públicos recentes e da atuação de empresas classificadas em certames similares, que há oferta consolidada no mercado de fornecedores com capacidade de absorver, de forma integrada, as três frentes previstas neste ETP: plataforma tecnológica, operação de atendimento humano e serviços de telefonia. Essa constatação reforça a viabilidade técnica da vedação à subcontratação, conforme previsto no item 7.13.

**8. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES****8.1. Definição da unidade de medida:**

8.1.1. Antes de adentrar nas quantidades em si, faz-se necessário analisar qual unidade de medida será usada na contratação do serviço de *contact center*, uma vez que, conforme pesquisa realizada de outros certames, há três possibilidades praticadas: posições de atendimento (PA) por mês, atendimentos realizados por mês ou unidades de serviço de atendimento por mês (USA), sendo que a primeira opção (PA) é a que vem sendo utilizada pelo CAU/BR desde 2012, para a qual já temos experiência consolidada.

QUADRO COMPARATIVO: UNIDADES DE MEDIDA**UNIDADE 1: Posições de atendimento (PA) por mês.****PRÓS**

- a) Unidade de medida objetiva;
- b) Utilizada pelo CAU/BR desde 2012, com a qual já temos experiência consolidada;
- c) Unidade de medida bastante difundida e amplamente utilizada no mercado de *contact centers*;
- d) Baixo risco de majorações enganosas, uma vez que o serviço não é pago por quantidade de atendimentos realizados.

CONTRAS

- a) Cobrança a preço fixo, independentemente da quantidade de atendimentos realizados, em meses de baixa demanda, o custo é o mesmo.

UNIDADE 2: Atendimentos realizados por mês.**PRÓS**

- a) Unidade de medida simples e objetiva;
- b) Cobrança somente pelo que realmente foi realizado no mês.

CONTRAS

- c) Toda a informação que temos sobre as quantidades de atendimentos são prestadas pela empresa de *contact center* e/ou provém de seus sistemas. Assim, seria muito difícil identificar possíveis cobranças indevidas e majorações nos quantitativos mensais;
- d) Dificuldade em se contemplar no valor da unidade de atendimento todos os custos necessários.

UNIDADE 3: Unidades de serviço de atendimento por mês (USA)**PRÓS****CONTRAS**



a) Cobrança somente pelo que realmente foi realizado no mês.	a) Unidade de medida baseada em UST- Unidade de Serviço Técnico, que relaciona o esforço com a atividade a ser realizada, sendo de definição complexa; b) Não é recomendada pelo TCU devido à falta de padronização e caráter abstrato das metodologias utilizadas (Acórdão 1508/2020 – TCU – Plenário)
--	--

8.2. Método para Estimativa das Quantidades:

8.2.1. Para os canais existentes atendidos pelas PAs (telefone, e-mail e chat) será considerada a média mensal dos últimos anos, devido à grande variação anual observada.

QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS – TELEFONE, E-MAIL E CHAT					
Ano	Ligações (telefone)		Atend. Chat (B)	Atend. E-mail (C)	TOTAL (A+B+C)
	Recebidas	Atendidas (A)			
2024*	24039	22930	20349	7886	51165
2023	30709	30562	28961	3043	62566
2022	30643	30467	35217	2384	68068
2021	47952	47651	50390	3565	101606
2020	37990	35424	41332	2154	78910
Média/Ano (2021-23)	36824	36026	38975	2787	77788
Média/Mês (2021-23)	3068	3002	3248	232	6482

* Deve-se considerar que em 2024 o telefone ficou indisponível por dois meses (maio e junho) e o chat por um mês (maio), devido à situação de calamidade pública do Rio Grande do Sul.

8.2.2. Para whatsapp, não há série histórica ou métricas objetivas no CAU/BR. Portanto, de maneira a buscar compreender o comportamento dos usuários de call center no Sistema CAU, foram consultados os Atendimentos do CAU/SP, CAU/RS e CAU/DF.

8.2.3. Assim, segue abaixo tabela consolidada com os totais.

QUANTITATIVO GERAL ATENDIMENTOS



Atendente	Canal	Quantidade Atend./Mês	Quantidade Atend./Ano
Call Center	Telefone	3002	36026
	Chat	3248	38975
	E-mail	232	2787
	Whatsapp	2820	33840
SUBTOTAL		9315	111780

8.3. Posições de atendimento (PA):

8.3.1. Para estimar a quantidade de PAs, concluiu-se que é preciso estimar a capacidade de atendimento de uma PA, com base no histórico dos últimos três anos levantado na seção acima, e quantos atendimentos ocorrerão por mês.

8.3.2. Para estimar a capacidade, primeiro identificou-se qual a média de atendimentos, somando-se ligações e chat, a equipe consegue realizar por mês mantendo o nível de serviço (NS) da telefonia mínimo de 80% (conforme exigência do contrato atual). Os atendimentos por e-mail foram desconsiderados neste cálculo por não serem realizados pelos atendentes.

8.3.3. Assim, analisando-se os números dos três últimos anos (2020 a 2022), identificou-se que todos os meses em que a quantidade de ligações e chat somadas superou os 9 mil por mês, o NS não foi atingido, de modo que o limiar está na ordem de 8 mil atendimentos/mês. A única exceção foi o mês de julho de 2020, quando houve 6433 atendimentos e o NS ficou em 75% - este mês foi desconsiderado como um outlier.

8.3.4. A seguir, apresentamos planilha da análise somente dos meses em que a quantidade de atendimentos ficou na ordem de 8 mil:

Análise Nível de Serviço - Meses com 8 mil Atendimentos					
Mês/Ano	Ligações			Atendimentos Chat (B)	Atendidas + Chat (A+B)
	Recebidas	Atendidas (A)	Nível Serv.		
out/23	4030	3962	82%	3135	7097
jan/22	3549	3504	88%	4493	7997
fev/22	4064	4002	89%	4642	8644
mar/21	4163	3908	69%	4717	8625



abr/21	3801	3621	66%	4669	8290
dez/20	3939	3870	82%	4290	8160

8.3.5. Para um número mais preciso, primeiro desconsiderou-se o mês de fevereiro de 2022, no qual mesmo com 8644 atendimentos o NS foi atingido (outro outlayer), superando em 20% o NS do mês de março de 2021, no qual houve 8625 atendimentos (apenas 19 a mais) e o NS não foi atingido. Em seguida, considerando-se que com 7997 (jan/22) e 8160 (dez/20) o NS foi atingido, mas com 8290 (abr/21) não foi, concluiu-se que a capacidade estaria entre 8160 e 8290 atendimentos/mês. Assim, para chegar em um número mais preciso, calculou-se a diferença entre esses valores ($8290 - 8160 = 130$) e o resultado dividiu-se por dois ($130 / 2 = 65$). Este número foi então somado ao valor de 8160 ($8160 + 65 = 8225$), chegando em 8225 atendimentos/mês.

8.3.6. Considerando-se que a operação atual possui 16 atendentes, a capacidade por atendente é de aproximadamente 514 atendimentos/mês. Esse valor é resultado da divisão do valor encontrado anteriormente pela quantidade de atendentes ($8225 / 16 = 514,06$) e arredondado.

8.3.7. Assim, como foi estimado que as PAs do Call Center farão em média 9315 atendimentos por mês, serão necessárias 18 PAs na operação. Esse valor é resultado da divisão do total de atendimentos/mês pela capacidade de atendimento por PA ($9315 / 514 = 18,12$) e arredondado.

8.3.8. Contudo, nesta contratação pretende-se ampliar significativamente a quantidade de canais, de maneira a abranger também WhatsApp, chatbot e redes sociais, o que implicará em maior demanda. Devido a esse fato, previu-se um aumento de 10% em relação aos 18 pontos de atendimento anteriormente calculados, resultando em 20 PAs.

9. JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR

9.1. Foram analisadas soluções de mercado por meio de pesquisa com entes públicos similares, consultas a fornecedores e revisão de contratos anteriores. Por meio dessa pesquisa, foram observadas as seguintes características:

9.1.1. **Solução A – Modelo atual (contrato vigente):** trata-se de uma solução com plataforma de CRM simplificada, baixa capacidade de integração entre canais e limitada autonomia administrativa. Embora atenda aos serviços básicos de atendimento telefônico e chat, apresenta deficiências operacionais que comprometem a rastreabilidade, a gestão de conhecimento, a geração de relatórios gerenciais e a acessibilidade digital. Além disso, a ausência de uma solução low code impede a rápida adaptação às mudanças institucionais.

9.1.2. **Solução B – Modelo desejado (proposta atual):** plataforma de atendimento omnichannel integrada em plataforma low code, com recursos avançados de CRM, painéis de monitoramento em tempo real (dashboards), base de conhecimento



atualizável, automação de fluxos, integração via APIs com sistemas do CAU/BR e ferramentas assistivas. Trata-se de uma solução escalável, com potencial de expansão para novos canais (ex.: Telegram, WhatsApp com BOT, etc), que proporciona maior facilidade de gestão, escalabilidade e autonomia administrativa. Essa proposta está aderente ao conceito de Enterprise Service Management (ESM) e alinhada com o Plano de Transformação Digital e com a estrutura do Centro de Serviços Compartilhados.

9.1.3. **Solução C – Canais adicionais (ex.: redes sociais):** embora potencialmente relevantes em um cenário futuro, ainda demandam alinhamento interno quanto aos fluxos de comunicação, diretrizes de linguagem e responsabilidades institucionais, o que inviabiliza sua adoção imediata. Essa expansão dependerá de decisões estratégicas conjuntas com as áreas de comunicação e atendimento.

9.1.4. Além destas soluções, verificamos modelos alternativos com sistemas de atendimento isolados ou somente humanos, os quais mostraram-se obsoletos, não alinhados às melhores práticas.

9.2. Logo, considerando os requisitos técnicos, operacionais e estratégicos listados no item 5 e as necessidades funcionais descritas no item 6, a solução que melhor atende às necessidades do Conselho é a **Solução B**, que consolida os serviços de telefonia, atendimento e gerenciamento de demandas em uma plataforma unificada, com abordagem omnichannel e escalável.

9.3. Portanto, essa contratação se dará por Pregão Eletrônico, conforme previsto nos artigos 6º, inciso XLI, 28, inciso I, e 29 da Lei nº 14.133/2021, por se tratar de serviço comum com padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no Termo de Referência. O critério de julgamento será o de menor preço global, nos termos do art. 33, inciso I, da mesma Lei.

10. ESTIMATIVA DE PREÇOS OU PREÇOS REFERENCIAIS

10.1. A estimativa de preços foi realizada utilizando-se os seguintes métodos:

10.1.1. Consulta ao Painel de Preços do Governo Federal, utilizando os códigos de serviço 16292 (Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC) e 20605 (Serviço de Central de Atendimento Multicanal).

10.1.2. Análise de contratações similares por órgãos da Administração Pública Federal.

10.1.3. Composição de custos de pessoal, considerando os perfis profissionais previstos neste ETP.

10.2. A equipe de atendimento prevista compreende:

10.2.1. 1 Supervisora Técnica (Arquiteta): Conforme a Lei nº 4.950-A/66, para uma jornada de 8 horas diárias, o salário mínimo profissional corresponde a 8,5 salários mínimos. Considerando o salário mínimo vigente em 2025 de R\$ 1.412,00, o salário base mensal é de R\$ 12.002,00;



10.2.2. 1 Analista de Base e Qualidade: Salário base estimado de R\$ 4.000,00;

10.2.3. 18 Atendentes (nível 1 e 2): Salário base estimado de R\$ 2.200,00 por atendente.

10.3. A qualificação técnica, o perfil, escolaridade e experiência exigidos para a equipe estarão definidos no Termo de Referência.

10.4. Para fins de dimensionamento da solução e planejamento dos perfis profissionais necessários, estima-se a seguinte composição mensal de custos com pessoal, considerando valores de mercado e não implicando em dedicação exclusiva dos profissionais ao contrato. Considerando encargos e benefícios estimados em aproximadamente 80% do salário base, os custos mensais são:

Cargo	Quantidade	Salário Base	Encargos (80%)	Total Mensal
Supervisora Técnica (Arquiteta)	1	R\$ 12.002,00	R\$ 9.601,60	R\$ 21.603,60
Analista de Base e Qualidade	1	R\$ 4.000,00	R\$ 3.200,00	R\$ 7.200,00
Atendentes (nível 1 e 2)*	18	R\$ 2.200,00	R\$ 1.760,00	R\$ 71.280,00
Total de Pessoal/Mês	20	—	—	R\$ 100.083,60

10.5. Esses valores foram utilizados apenas como parâmetro indicativo de composição da equipe mínima necessária, com base em experiências anteriores e contratos de escopo semelhante. **Não se trata de exigência de alocação exclusiva de pessoal**, ficando a cargo da contratada a gestão dos seus recursos para o cumprimento das obrigações contratuais, respeitados os níveis de serviço acordados.

10.6. Além dos custos de pessoal, estimam-se os seguintes custos operacionais e tecnológicos:

10.6.1. Licenciamento e operação da plataforma omnichannel: R\$ 15.000,00 a R\$ 25.000,00 mensais.

10.6.2. Infraestrutura (link dedicado, energia, mobiliário, URA, gravação de chamadas, etc.): R\$ 10.000,00 a R\$ 15.000,00 mensais.

10.6.3. Gestão e manutenção dos serviços (suporte técnico, monitoramento, relatórios): R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00 mensais.

10.7. Assim, estima-se que o custo mensal total do contrato fique entre R\$ 130.083,60 e R\$ 150.083,60, totalizando uma estimativa anual entre R\$ 1.560.000,00 e R\$ 1.800.000,00, considerando, neste valor, uma estrutura mais robusta de pessoal e tecnológica, considerando as seguintes especificidades deste contrato:



10.7.1. Equipe de 20 atendentes;

10.7.2. Supervisora técnica com salário mínimo profissional de arquiteto e urbanista, considerando o salário mínimo do ano vigente, alinhado à valorização da profissão;

10.7.3. Infraestrutura própria da empresa.

10.8. Essa estimativa será utilizada para a definição do valor global da contratação e para subsidiar o Termo de Referência, nos termos do art. 23 da Lei nº 14.133/2021. A contratação será formalizada sob o regime de empreitada por preço global, com previsão de reequilíbrio econômico-financeiro e reajuste anual conforme variação de custos homologada nas convenções coletivas da categoria.

11. DESCRIÇÃO DETALHADA DA CONTRATAÇÃO

11.1. A contratação visa à prestação de serviços especializados de contact center ativo e receptivo, bem como à implantação e operação de uma solução tecnológica integrada de atendimento e autoatendimento regenerativo omnichannel para suporte ao relacionamento com profissionais, empresas, CAU/UFs e sociedade em geral, cujas especificações encontram-se no item “REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO”.

11.2. A empresa contratada deverá disponibilizar equipe técnica qualificada e infraestrutura tecnológica completa para 20 posições de atendimento (12 atendentes de 1º nível, 6 de 2º nível, 1 supervisora técnica e 1 analista de base e qualidade), utilizando plataforma low code de gestão de atendimentos com funcionalidades de CRM, BOTs, integração por APIs, painéis de controle em tempo real, base de conhecimento atualizável e mecanismos de automação e rastreabilidade.

11.3. Fazem parte do escopo desta contratação:

11.3.1. **Migração da base de dados** do sistema atual (CRM e GAD) para a nova plataforma, assegurando a continuidade do histórico e a preservação da memória institucional;

11.3.2. **Desenvolvimento de funcionalidades específicas** para integração com os sistemas internos e para atendimento a fluxos personalizados da Rede Integrada de Atendimento (RIA);

11.3.3. **Implantação de dashboard visual em tempo real**, com painel gerencial exibido em televisão e possibilidade de extração do histórico completo de atendimentos;

11.3.4. **Treinamento inicial e contínuo das equipes**, incluindo módulo específico de capacitação em **Linguagem Simples**, com base nos conteúdos utilizados no evento de Florianópolis;

11.3.5. **Prestação de suporte técnico, manutenção e atualização evolutiva** da plataforma, garantindo sua estabilidade, segurança e aderência às normas da LGPD;

11.3.6. **Plano de transição documentado**, com etapas definidas para implantação, operação assistida e encerramento contratual com entrega estruturada dos ativos digitais e banco de dados.



11.4. Demais condições, escopo detalhado, critérios de medição, resultados esperados e obrigações da contratada estão descritos no Termo de Referência.

12. BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS DA CONTRATAÇÃO

12.1. Benefícios diretos:

12.1.1. Continuidade da prestação de serviço essencial ao Conselho e à sociedade, com eficiência e usufruto das tecnologias atualmente disponíveis no mercado.

12.1.2. Melhoria da experiência do usuário, por meio da implantação de uma solução omnichannel com atendimento ágil, integrado e centrado no cidadão, contemplando diversos canais de comunicação (telefone, chat, WhatsApp, e-mail, videoconferência e portal de acompanhamento de chamados);

12.1.3. Aprimoramento da gestão de atendimentos, com a adoção de plataforma com funcionalidades avançadas de CRM, dashboards gerenciais, base de conhecimento, integração por APIs e recursos assistivos, permitindo rastreabilidade e personalização do atendimento;

12.1.4. Fortalecimento da atuação da Rede Integrada de Atendimento (RIA), consolidando o CAU/BR como referência no atendimento qualificado e acessível aos arquitetos e urbanistas, CAU/UFs e sociedade;

12.1.5. Eficiência operacional, com padronização dos fluxos de atendimento e maior controle sobre os níveis de serviço e indicadores de desempenho (SLAs e KPIs), garantindo maior previsibilidade e qualidade dos serviços prestados;

12.1.6. Redução de riscos e aumento da resiliência institucional, por meio da exigência de plano de contingência, suporte técnico contínuo e infraestrutura independente da sede do CAU/BR.

12.2. Benefícios indiretos:

12.2.1. Integração de atendimentos internos e externos, **com** ganhos de escala, redução de redundâncias e menor mobilização de equipes técnicas especializadas, que poderão ser redirecionadas para atividades de maior valor estratégico para a autarquia;

12.2.2. Aprimoramento da comunicação institucional, com suporte à tradução de conteúdos técnicos e normativos em linguagem simples, contribuindo para maior transparência, acessibilidade e compreensão por parte dos usuários;

12.2.3. Valorização da governança institucional, por meio da sistematização e análise dos dados oriundos do atendimento, que se tornam insumos relevantes para a tomada de decisões estratégicas, formulação de políticas públicas e ações de melhoria contínua;

12.2.4. Reforço aos objetivos estratégicos previstos no Mapa Estratégico do CAU 2013–2023, especialmente no que se refere a “assegurar a eficácia no atendimento e no relacionamento com os arquitetos e urbanistas” e “assegurar a eficácia no relacionamento e comunicação com a sociedade”;



12.2.5. Estímulo à inovação e à transformação digital, com a adoção de práticas aderentes aos modelos de Enterprise Service Management (ESM), gestão da informação e do conhecimento organizacional;

12.2.6. Fortalecimento da segurança da informação e da conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), por meio do rastreamento de interações, controle de acesso a dados sensíveis e recursos de anonimização, preservando a privacidade dos usuários e a integridade institucional.

13. PROVIDÊNCIAS PARA A ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

13.1. Infraestrutura tecnológica:

13.1.1. A infraestrutura tecnológica necessária à execução dos serviços será integralmente disponibilizada pela empresa contratada, incluindo equipamentos, sistemas e recursos de comunicação. Ressalta-se que deverão ser rigorosamente observadas as normas legais e regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego, especialmente a Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17), que trata das condições ergonômicas e de saúde para os trabalhadores envolvidos.

13.2. Infraestrutura elétrica:

13.2.1. Não há exigências específicas relativas à infraestrutura elétrica nas dependências do Conselho, uma vez que a prestação dos serviços ocorrerá em ambiente externo, sob responsabilidade da empresa contratada. Aplica-se, apenas, a observância às normas gerais aplicáveis a ambientes com equipamentos de informática.

13.3. Logística de implantação:

13.3.1. A empresa contratada deverá apresentar à Gerência do Centro de Serviços Compartilhados (CSC), à Coordenadoria da Rede Integrada de Atendimento (RIA) e à Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CORTI), o plano de implantação detalhado, com cronograma, fluxos e infraestrutura necessária para o início das operações, conforme previsto no Termo de Referência.

13.4. Espaço físico:

13.4.1. A contratada deverá possuir espaço físico próprio e compatível com as exigências do contrato, devendo manter a central de atendimento em território nacional, com fácil acesso e em condições adequadas de conforto, segurança, acessibilidade e ergonomia. Não haverá necessidade de adequações de espaço físico no âmbito do CAU/BR.

13.5. Mobiliário:

13.5.1. Todo o mobiliário a ser utilizado pelos profissionais alocados na Central de Atendimento será de responsabilidade da empresa contratada, não sendo exigida qualquer adaptação ou fornecimento por parte do CAU/BR.

13.6. Impacto ambiental:

13.6.1. A contratação não acarreta impactos ambientais significativos, considerando



que a operação ocorrerá em estrutura preexistente da empresa contratada, sem necessidade de novas instalações, descartes ou intervenções no ambiente físico do CAU/BR.

13.7. Os itens elencados serão incluídos no Termo de Referência como critérios de sustentabilidade e seguirão os termos nele disposto para fins de fiscalização.

14. VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

14.1. Considerando a necessidade de aprimoramento dos serviços de atendimento aos arquitetos e urbanistas, essencial ao Conselho, e todos os aspectos que serão atendidos pelo novo contrato, tecnicamente a contratação é viável e de extrema importância para manutenção do serviço e atingimento dos objetivos estratégicos da autarquia.

14.2. Diante do estudo técnico realizado, e com o propósito de cumprir as normas do TCU, para fins de registro e consequente análise, tem-se abaixo o checklist elencado para as devidas conclusões do presente trabalho:

Pontos relevantes	Situação
1) há orçamento disponível para a contratação no exercício corrente. Este orçamento deve ter sido previsto no primeiro quadrimestre do exercício anterior, no momento da elaboração da proposta orçamentária de TI, que posteriormente compôs a proposta orçamentária do órgão;	Sim
2) no caso de contratação que possa se estender por vários exercícios, há perspectiva de provimento de recursos ao longo desses exercícios (e.g. serviços contínuos). Exemplos: contratação de service desk, suporte técnico, manutenção corretiva (correção de erros da solução) e manutenção evolutiva (incorporação de novas funcionalidades);	Sim (a ser previsto a cada ano)
3) a necessidade da contratação é clara e adequadamente justificada;	Sim
4) o alinhamento da contratação com os planos do órgão governante superior, do órgão e de TI do órgão está devidamente demonstrado, caso esses planos existam;	Sim
5) todos os requisitos relevantes da contratação foram adequadamente levantados e analisados, inclusive, o tempo esperado para que a solução esteja disponível para o órgão;	Sim
6) as quantidades de itens a contratar estão coerentes com as demandas previstas;	Sim
7) a análise de mercado foi adequadamente realizada e demonstrou haver capacidade do mercado em atender à necessidade de negócio;	Sim
8) a escolha do tipo de solução a contratar está devidamente justificada;	Sim
9) as estimativas preliminares dos preços dos itens a contratar foram feitas e documentadas adequadamente e as despesas fixas após a implantação da solução são consideradas aceitáveis (e.g. custos com serviços de suporte técnico e manutenção corretiva e evolutiva da solução), caso existam;	Sim



10) a solução de TI a contratar está devidamente descrita, incluindo todos os elementos necessários para alcançar os resultados pretendidos e atender à necessidade da contratação;	Sim
11) há justificativas para o parcelamento ou não da solução, bem como para a forma de parcelamento, se for o caso;	Sim
12) os resultados pretendidos com a contratação foram devidamente expostos, em termos de economicidade, eficácia, eficiência, de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, inclusive com respeito a impactos ambientais positivos (e.g. diminuição do consumo de papel ou de energia elétrica), bem como, se for caso, de melhoria da qualidade de produtos ou serviços, de forma a atender à necessidade da contratação;	Sim
13) os impactos esperados com a construção, implantação e operação da solução foram identificados e as providências para adequar o ambiente do órgão foram planejadas e são consideradas viáveis, inclusive aquelas relativas ao impacto ambiental da solução e à disponibilidade de pessoal qualificado disponível para gerir o contrato (e.g. gestor do contrato, fiscalizador e comissão de recebimento), na área de TI e na área requisitante;	Sim
14) os riscos relevantes foram adequadamente levantados e devidamente mitigados;	Sim
15) a relação custo-benefício da contratação é considerada favorável;	Sim
16) há evidências de que a área requisitante se comprometeu com o planejamento preliminar da solução (elaboração dos estudos técnicos preliminares) e há expectativa de que apoiará a construção do termo de referência ou do projeto básico e apoiará o esforço de gestão do contrato (e.g. mediante participação no recebimento dos produtos e serviços entregues, na perspectiva do negócio).	Sim

14.3. Pelo exposto, conclui-se que a contratação é viável sob os aspectos técnico e econômico.

14.4. Sob a ótica financeira, conforme estimativas de preço, o valor está dentro da previsão orçamentária, sendo, portanto, viável economicamente.

14.5. **Resultados esperados:**

14.6. Atendimento multicanal integrado com histórico completo por usuário;

14.7. Redução de custos com tarifação LCR e ganho de escala;

14.8. Indicadores de satisfação do usuário acima de 85%;

14.9. Integração com sistemas do CAU e painel gerencial atualizado em tempo real;

14.10. Diminuição das reincidências e aumento na taxa de resolução no 1º nível (>80%).

Brasília (DF), 16 de maio de 2025.

**ANA LATERZA**

Coordenadora / Coordenadoria da Rede Integrada de Atendimento

CHRISTIANA PECEGUEIRO MARANHÃO SANTOS

Analista Técnica Arquiteta e Urbanista / Coordenadoria da Rede Integrada de
Atendimento

DEGLESON DA CONCEIÇÃO SILVA

Analista Técnico Arquiteta e Urbanista / Coordenadoria da Rede Integrada de
Atendimento

LETÍCIA DE FÁTIMA COSTA VIEIRA

Assistente Administrativo / Coordenadoria da Rede Integrada de Atendimento

ADRIANO RODRIGUES AFONSO HERMAN

Coordenador / Coordenadoria do Sistema de Gestão Integrada



APÊNDICE II - MEMÓRIA DE CÁLCULO DA ESTIMATIVA DE PREÇOS OU PREÇOS REFERENCIAIS

1. A estimativa de preços foi realizada utilizando-se os seguintes métodos, contemplando múltiplas referências para assegurar robustez, transparência e aderência às práticas de mercado:
 - 1.1. Consulta ao Painel de Preços do Governo Federal, utilizando os códigos de serviço 16292 (Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC) e 20605 (Serviço de Central de Atendimento Multicanal), com valores atualizados monetariamente pelo INPC até o exercício de 2025, garantindo comparabilidade temporal;
 - 1.2. Análise de contratações similares por órgãos da Administração Pública Federal, considerando especialmente contratos com objeto equivalente em escopo e complexidade. Para conferir maior precisão estatística, foram desconsiderados valores extremos (outliers), priorizando a faixa entre o primeiro e o terceiro quartis (Q1–Q3) e adotando a mediana como referência central de mercado;
 - 1.3. Composição de custos de pessoal, considerando os perfis profissionais previstos no Estudo Técnico Preliminar, incluindo salários-base, encargos sociais, benefícios previstos em lei e em convenções coletivas vigentes, além de provisões complementares necessárias à correta formação do custo total da mão de obra; e
 - 1.4. Pesquisa de preços praticados no mercado privado quanto ao licenciamento e operação de plataformas tecnológicas de CRM e atendimento omnichannel. Para tanto, foram utilizados como parâmetro os fornecedores posicionados no Quadrante Mágico Gartner 2023 – CRM Customer Engagement Center, com os valores ajustados proporcionalmente à realidade nacional.
2. Essa abordagem combinada viabiliza uma estimativa sólida e tecnicamente justificada, alinhada aos princípios da economicidade, rastreabilidade e vantajosidade previstos na Lei nº 14.133/2021, assegurando a consistência dos parâmetros que embasam o orçamento estimado da contratação.
 - 1.
3. Foi adotado percentual estimado de 80% do salário base para encargos e benefícios com base em referências amplamente utilizadas na Administração Pública para composição de custos de mão de obra, considerando encargos trabalhistas diretos e indiretos, benefícios legais e custos complementares de gestão de pessoal. Trata-se de índice reconhecido como média de mercado em contratações sob regime CLT, utilizado como critério estimativo para garantir previsibilidade e razoabilidade orçamentária, sem prejuízo da posterior comprovação documental dos custos efetivos pela contratada durante a execução contratual.
4. Para fins de dimensionamento da solução e planejamento dos perfis profissionais necessários, estima-se a seguinte composição mensal de custos com pessoal, considerando valores de mercado e não implicando em dedicação exclusiva dos



profissionais ao contrato:

Cargo	Quantidade	Salário Base	Encargos (80%)	Total Mensal
Supervisora Técnica (pref. Arquiteta e Urbanista)	1	R\$ 12.002,00	R\$ 9.601,60	R\$ 21.603,60
Analista de Base e Qualidade	1	R\$ 4.000,00	R\$ 3.200,00	R\$ 7.200,00
Atendentes (nível 1 e 2)*	18	R\$ 2.200,00	R\$ 1.760,00	R\$ 71.280,00
Total de Pessoal/Mês	20	—	—	R\$ 100.083,60

2. Esses valores foram utilizados apenas como parâmetro indicativo de composição da equipe mínima necessária, com base em experiências anteriores e contratos de escopo semelhante. **Não há exigência de alocação exclusiva de pessoal**, ficando a cargo da contratada a gestão dos seus recursos para o cumprimento das obrigações contratuais, respeitados os níveis de serviço acordados.

3. Além dos custos de pessoal, estimam-se os seguintes custos operacionais e tecnológicos:

- Licenciamento e operação da plataforma omnichannel: R\$ 15.000,00 a R\$ 25.000,00 mensais.
- Infraestrutura (link dedicado, energia, mobiliário, URA, gravação de chamadas, etc.): R\$ 10.000,00 a R\$ 15.000,00 mensais.
- Gestão e manutenção dos serviços (suporte técnico, monitoramento, relatórios): R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00 mensais.

4. O valor estimado por licença mensal por usuário da plataforma omnichannel foi definido com base em uma média ponderada entre soluções de mercado reconhecidas, sendo consideradas ferramentas internacionais posicionadas no Quadrante Mágico da Gartner (com custo médio de R\$ 757,22/mês) e soluções nacionais ou de porte intermediário (com média de R\$ 219,43/mês), ponderadas nas proporções de 40% e 60%, respectivamente.

5. Para fins de composição de preços no Termo de Referência, essa estimativa foi arredondada para a faixa entre R\$ 15.000,00 e R\$ 25.000,00 mensais, refletindo a busca por equilíbrio entre alta capacidade funcional, aderência técnica e viabilidade orçamentária, em consonância com os princípios da economicidade, planejamento e razoabilidade previstos na Lei nº 14.133/2021.



6. Os custos relacionados à telefonia deverão ser absorvidos pela estrutura tecnológica da solução proposta, estando contemplados nos valores globais de infraestrutura. Considerando a adoção de tecnologias como VoIP, roteamento inteligente e a migração progressiva para canais digitais, estima-se redução significativa desses encargos em relação a contratos anteriores, motivo pelo qual não serão destacados como item específico na composição de preços.

7. Assim, conforme pesquisa de preços realizada pela equipe de planejamento da contratação, estima-se que o custo mensal total do contrato fique entre R\$ 130.083,60 e R\$ 150.083,60, totalizando uma estimativa anual de R\$ 1.561.003,20 e de R\$ 3.122.006,40 para o período de 24 meses. Estes custos consideram a estrutura mais robusta de pessoal e tecnológica, levando em conta as seguintes especificidades deste contrato:

- Equipe de 20 atendentes, sendo um(a) supervisor(a);
- Supervisor(a) técnico(a) com salário mínimo profissional de arquiteto e urbanista, considerando o salário mínimo do ano vigente, alinhado à valorização da profissão;
- Infraestrutura própria da empresa.

**APÊNDICE III - ESTIMATIVO DE QUANTITATIVO DE LICENÇAS**

Estimativa de Quantitativo de licenças e acessos a serem disponibilizados ao CAU/BR e aos CAU/UF. Ressalta-se que esse número poderá sofrer variações, em função do volume efetivo de utilização e do interesse individual do CAU na contratação de acessos adicionais ou na redução de acessos previamente estimados, observado o procedimento de ajuste contratual aplicável e as condições estabelecidas neste instrumento.

LICENÇAS	
CAU	QUANT.
BR	10 (5 RIA e 5 Ouvidoria)
CACAU	20
AC	1
AL	1
AP	1
AM	1
BA	1
CE	1
DF	1
ES	1
GO	1
MA	1
MT	1
MS	1
MG	1
PA	1
PB	1
PR	1
PE	1
PI	1
RJ	1



RN	1
RS	1
RO	1
RR	1
SC	1
SP	1
SE	1
TO	1
TOTAL	57

**APÊNDICE IV - QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS (LIGAÇÕES E CHAT) E
ANÁLISE DO NÍVEL DE SERVIÇO PARA A CENTRAL DE ATENDIMENTO
(2020-2024)**

Obs.: Os dados históricos de atendimentos apresentados têm caráter exclusivamente referencial, destinados a subsidiar a estimativa de volume de demanda. **Não devem ser interpretados como metas contratuais ou indicadores de desempenho.** Ressalta-se que, com a adoção de novos critérios de qualidade, gestão e integração tecnológica, espera-se uma melhoria substancial dos indicadores de atendimento ao longo da vigência contratual.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
TOTAL ATEND.						
REG.	6740	6945	9240	6195	5768	5178
NÍVEL DE SERVIÇO	85%	81%	75%	95%	94%	85%
TEL. ATEND.						
RECEB.		3166	3996	2554	2559	2003
TEL. ATEND. EM						
20s	2898	2167	2955	2390	2381	1752
TEL. ATEND.						
TOTAL	3444	2952	3971	2539	2546	1911
% ABANDONO	1,67%	3,49%	3,84%	0,41%	0,29%	0,89%
TMA	00:05:45	00:06:57	00:06:41	00:06:18	00:06:29	01:41:07
TME	00:00:20	00:01:35	00:01:47	00:00:09	00:00:08	02:01:28
% SOLUÇÃO - TEL					87%	71%
SATISFAÇÃO - TEL	92%	92%	94%	94%	93%	90%
TRANSF.	77%	86%	88%	91%	93%	93%
ADERÊNCIA	46%	47%	39%	36%	39%	49%
CHAT	3039	3444	4199	2935	2414	1696
% SOLUÇÃO -						
CHAT					1	1
SATISFAÇÃO -						
CHAT	75%	82%	81%	81%	84%	78%
E-MAIL	171	180	297	199	254	657
ATEND. ENC. RIA	91	191	228	107	122	127
ATEND. ENC. RIA						
%	1%	3%	2%	2%	2%	3%
CONCLUÍDOS RIA	83	162	186	88	100	106
CONC. RIA %	86%	86%	84%	82%	82%	78%
ANAL. RIA/ENC						
SETOR	3	16	15	12	16	18
CONC. 1º NÍVEL				3000	3078	2573
CONC. 2º NÍVEL				3067	2592	2475
RECLAMAÇÕES				385	297	320
RECLAM. %				6%	4%	6%
RECLAM. TEMA				RRT	RRT	RRT



Análise Nível de Serviço - 2024					
Mês	Ligações			Atendimentos Chat (B)	Atendidas + Chat (A+B)
	Recebidas	Atendidas (A)	Nível Serv.		
JAN	2848	2824	91%	2229	5053
FEV	3178	3144	84%	4838	7982
MAR	2803	2734	83%	2146	4880
ABR	2542	2533	95%	4351	6884
MAI	579	575	95%	164	739
JUN	0	0	0	558	558
JUL	2276	2263	93%	1001	3264
AGO	1441	1437	97%	1735	3172
SET	2307	2227	95%	800	3027
OUT	2887	2051	97%	796	2847
NOV	1444	1423	96%	882	2305
DEZ	1734	1719	92%	849	2568
TOTAL	24039	22930	-	20349	43279

* Enchentes do Rio Grande do Sul impactaram diretamente os serviços de Atendimento pela empresa, situada em Porto Alegre.

Análise Nível de Serviço - 2023					
Mês	Ligações			Atendimentos Chat (B)	Atendidas + Chat (A+B)
	Recebidas	Atendidas (A)	Nível Serv.		
JAN	2867	2854	93%	2229	5083
FEV	2763	2757	96%	2453	5210
MAR	2447	2440	91%	2146	4586
ABR	2591	2585	94%	1908	4493



MAI	2580	2577	94%	2224	4801
JUN	2009	2000	97%	1900	3900
JUL	2162	2154	95%	2179	4333
AGO	2376	2373	98%	2574	4947
SET	1999	1998	98%	2027	4025
OUT	4030	3962	82%	3135	7097
NOV	2504	2478	94%	3308	5786
DEZ	2379	2374	97%	2879	5253
TOTAL	30707	30552	-	28962	59514

Análise Nível de Serviço - 2022					
Mês	Ligações			Atendimentos Chat (B)	Atendidas + Chat (A+B)
	Recebidas	Atendidas (A)	Nível Serv.		
JAN	3549	3504	88%	4493	8042
FEV	4064	4002	89%	4642	8706
MAR	2811	2796	95%	3002	5813
ABR	2600	2596	96%	2946	5546
MAI	2428	2426	97%	2963	5391
JUN	2287	2284	97%	2708	4995
JUL	2046	2042	96%	2754	4800
AGO	2280	2275	98%	2858	5138
SET	2073	2068	98%	2465	4538
OUT	2101	2092	95%	2472	4573
NOV	2194	2183	94%	2232	4426
DEZ	2210	2199	94%	1682	3892
TOTAL	30643	30467	-	35217	65860



Análise Nível de Serviço - 2021					
Mês	Ligações			Atendimentos Chat (B)	Atendidas + Chat (A+B)
	Recebidas	Atendidas (A)	Nível Serv.		
JAN	5783	5967	38%	4903	10686
FEV	6096	5322	42%	5865	11961
MAR	4163	3908	69%	4717	8880
ABR	3801	3621	66%	4669	8470
MAI	4308	4089	64%	4930	9238
JUN	4253	5368	72%	4955	9208
JUL	3543	3468	85%	3962	7505
AGO	3460	3435	92%	3867	7327
SET	3120	3107	93%	3793	6913
OUT	2700	2686	93%	2765	5465
NOV	3579	3567	89%	3156	6735
DEZ	3146	3113	92%	2808	5954
TOTAL	47952	47651	-	50390	98342

Análise Nível de Serviço - 2020					
Mês	Ligações			Atendimentos Chat (B)	Atendidas + Chat (A+B)
	Recebidas	Atendidas (A)	Nível Serv.		
JAN	3124	3093	92%	3606	6730
FEV	3135	3111	95%	3470	6605
MAR	2467	2461	96%	2923	5390
ABR	1252	1244	96%	2073	3325
MAI	1172	1159	96%	1738	2910
JUN	1829	1815	91%	2432	4261
JUL	2761	2683	75%	3672	6433



AGO	2048	2028	92%	2878	4926
SET	5257	4615	51%	4814	10071
OUT	6492	5130	32%	4833	11325
NOV	4514	4215	68%	4603	9117
DEZ	3939	3870	82%	4290	8229
TOTAL	37990	35424	-	41332	79322

Telefonia (dados de 2024):

CAU/UF	Ligações (min.) – total anual	
	0800 (FIXO)	4007 (FIXO+MÓVEL)
AC	-	129
AL	25	331
AM	41	-
AP	-	-
BA	315	3940
CE	529	1853
DF	-	7843
ES	95	1927
GO	308	2490
MA	27	-
MG	2203	8149
MS	271	1662
MT	92	1362
PA	100	-
PB	72	1764
PE	327	2226
PI	30	-
PR	3127	7594
RJ	4292	15563
RN	58	801
RO	15	245
RR	19	-
RS	1990	12038
SC	1496	3605
SE	48	511
SP	12395	81456
TO	61	447



**APÊNDICE V - TABELA DE RESPONSABILIDADES E ENTREGAS****SUORTE TÉCNICO BASEADO EM BOAS PRÁTICAS (ITIL/HDI)**

Área de Atuação	Responsabilidade da Contratada	Entregas Esperadas
Gestão de Incidentes	Identificar, registrar, categorizar, priorizar, tratar e encerrar incidentes.	Relatórios mensais de incidentes, com tempo médio de atendimento e resolução.
Gestão de Requisições de Serviço	Atender solicitações de serviços recorrentes e operacionais (ex: acessos, senhas, orientações).	Relatório de volume de requisições e tempo médio de atendimento.
Gestão de Problemas	Analisar causas-raiz de incidentes recorrentes, propor soluções preventivas e corretivas.	Relatórios de problemas identificados e ações preventivas adotadas.
Gestão de Mudanças	Planejar, aprovar, executar e revisar mudanças no ambiente de TI com mitigação de riscos.	Plano de mudanças aprovado; controle de riscos e histórico de execução.
Base de Conhecimento	Criar, manter e divulgar base de conhecimento com soluções padronizadas.	Repositório atualizado e acessível; manual de procedimentos.
Automação e Monitoramento	Utilizar ferramentas para automação de tarefas repetitivas e monitoramento proativo dos serviços.	Alertas de falhas em tempo real; dashboard com métricas de performance.
Catálogo de Serviços	Atualizar e manter o catálogo de serviços de TI, com descrição clara e acessível dos serviços disponíveis.	Catálogo digital estruturado e publicado para acesso dos usuários.
Indicadores e KPIs	Medir e acompanhar desempenho por meio de indicadores definidos em contrato.	Relatórios periódicos de KPIs com análise crítica e plano de ação para desvios.
Pesquisa de Satisfação	Aplicar questionário pós-atendimento para mensurar satisfação do usuário.	Relatórios mensais de NPS e grau de satisfação, com plano de melhorias trimestrais.

**APÊNDICE VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR**

(com base no SLAs - Acordo de Níveis de Serviço)

INDICADOR Nº 1: TEMPO MÉDIO DE ESPERA (TME)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Definição	Tempo médio que o usuário aguarda para ser atendido após acionar o canal.
Finalidade	Assegurar agilidade no atendimento e reduzir tempo de espera
Meta a Cumprir	≥ 90%
Instrumento de Medição	Ferramenta de gestão de atendimentos
Forma de Acompanhamento	Dashboard e relatórios mensais
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$(\text{Atendimentos respondidos em até 20s} \div \text{Total de atendimentos respondidos}) \times 100$
Início da Vigência	Até 90 (noventa) dias após início da operação
Observações	Pode ser flexibilizado pontualmente mediante justificativa técnica e autorização do CAU/BR

INDICADOR Nº 2: PERCENTUAL DE RESOLUÇÃO EM 1º NÍVEL	
ITEM	DESCRIÇÃO
Definição	Chamados resolvidos pelo primeiro nível sem escalonamento.
Finalidade	Assegurar a qualidade dos atendentes imediatos e reduzir escalonamento para a equipe do CAU
Meta a Cumprir	≥ 80%
Instrumento de Medição	Ferramenta de gestão de atendimentos
Forma de Acompanhamento	Dashboard e relatórios mensais
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$(\text{Qtd Total de atendimentos concluídos no 1º Nível}) / (\text{Qtd Total de atendimentos recebidos})$



Início da Vigência	Até 90 (noventa) dias após início da operação
Observações	Pode ser flexibilizado pontualmente mediante justificativa técnica e autorização do CAU/BR

INDICADOR Nº 3: TAXA DE ABANDONO

ITEM	DESCRIÇÃO
Definição	Percentual de atendimentos que foram encerrados antes da finalização
Finalidade	Reduzir desistências e aumentar eficiência operacional
Meta a Cumprir	≤ 5%
Instrumento de Medição	Ferramenta de gestão de atendimentos
Forma de Acompanhamento	<i>Dashboard</i> e relatórios mensais
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$(\text{Atendimentos abandonados} \div \text{Total de atendimentos recebidos}) \times 100$
Início da Vigência	Até 90 (noventa) dias após início da operação
Observações	Pode ser flexibilizado pontualmente mediante justificativa técnica e autorização do CAU/BR. Deve ser avaliado em conjunto com o volume de chamadas recebidas

INDICADOR Nº 4: ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ITEM	DESCRIÇÃO
Definição	Grau de satisfação do usuário medido por pesquisa pós-atendimento.
Finalidade	Avaliar a percepção de qualidade do atendimento prestado
Meta a Cumprir	≥ 85%
Instrumento de Medição	Pesquisa de satisfação ao final do atendimento
Forma de Acompanhamento	Consolidação mensal dos resultados das pesquisas aplicadas



Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$(Avaliações \geq 4 \div \text{Total de respostas válidas}) \times 100$
Meta de SLA	$\geq 4,0$ ou NPS ≥ 85
Início da Vigência	Até 90 (noventa) dias após o início da operação
Observações	Pode ser flexibilizado pontualmente mediante justificativa técnica e autorização do CAU/BR. O resultado deve ser observado em conjunto aos percentuais de adesão à pesquisa de satisfação.

INDICADOR Nº 5: ATUALIZAÇÃO DA BASE DE CONHECIMENTO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Manter a equipe atualizada e promover melhoria contínua
Meta a Cumprir	≥ 5 registros mensais
Instrumento de Medição	Base de conhecimento registrada e auditável
Forma de Acompanhamento	Relatório mensal com links, datas e autores dos registros
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Contagem dos registros novos ou atualizados no mês
Início da Vigência	A partir do início da operação
Observações	Deverá haver validação prévia do conteúdo publicado pelo CAU/BR. Pode ser flexibilizado pontualmente mediante justificativa técnica e autorização do CAU/BR



SANÇÕES E FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO						
Indicador	Descrição	Meta	Intervalo			Glosa
IMR 1	% atendimentos em até 20 segs	maior ou igual a 90%	100,0%	a	90%	0%
			89,9%	a	72%	0% + advertência
			71,9%	a	63%	1%
			62,9%	a	54%	2%
			53,9%	a	45%	5%
			44,9%	a	36%	7%
			35,9%	a	0%	10%
IMR2	% resolução em 1º nível	maior ou igual a 80%	100,0%	a	80%	0%
			79,9%	a	64%	0% + advertência
			63,9%	a	56%	1%
			55,9%	a	48%	2%
			47,9%	a	40%	5%
			39,9%	a	32%	7%
			31,9%	a	0%	10%
IMR3	taxa de abandono	menor ou igual a 5%	0,0%	a	5%	0%
			5,01%	a	24%	0% + advertência
			24,01%	a	34%	1%
			34,01%	a	43%	2%
			43,01%	a	53%	5%
			53,01%	a	62%	7%
			62,01%	a	100%	10%
IMR4	% de avaliações com nota 4 ou mais	maior ou igual a 85%	100,0%	a	85%	0%
			84,9%	a	68%	0% + advertência
			67,9%	a	60%	1%
			59,9%	a	51%	2%
			50,9%	a	43%	5%
			42,9%	a	34%	7%
			33,9%	a	0%	10%
IMR5	atualização da base de conhecimento	maior ou igual a 5	Caso o IMR 5 não seja atingido, a análise para aplicação de glosa ou sanção será condicionada à avaliação técnica da CONTRATANTE sobre a real necessidade de atualização. Por se tratar de um indicador sensível à demanda, a análise será feita com base na existência de necessidade real e justificativas apresentadas.			

**APÊNDICE VII – CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO**

1. O início da operação da Central de Atendimento para a prestação dos serviços contratadas deverá ser conduzido de acordo com as atividades abaixo estabelecidas:

Marco	Ação Prevista	Responsável
AC	Assinatura Contratual (AC)	CONTRATADA e CONTRATANTE
AC + 2 dias úteis	Reunião Inicial (kick off)	CONTRATADA e CONTRATANTE
	Plano de Inserção	CONTRATADA
AC + 7 dias úteis	Plano de Implantação	CONTRATADA
AC + 10 dias úteis	Aprovação do Plano de Implantação	CONTRATANTE
AC + 45 dias corridos	Estruturação completa da solução tecnológica (plataforma, integrações, testes), contratações de equipe e treinamentos	CONTRATADA
AC + 60 dias corridos	Estruturação e migração dos dados de atendimento e vinculação identificadora aos registros profissionais e conclusão da estrutura física e de pessoal	CONTRATADA
AC + 75 dias corridos	Início da implantação escalonada dos serviços com migração gradual das linhas telefônicas	CONTRATADA
AC + 90 dias corridos	Início da operação plena com todos os canais ativados	CONTRATADA
AC + 120 dias corridos	Fim do período de estabilização	CONTRATADA

2. Os prazos apresentados são estimativas de referência para fins de equalização das propostas. O cronograma definitivo deverá ser pactuado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE após a assinatura do contrato, podendo ser ajustado mediante justificativa técnica e concordância formal das partes, sem prejuízo da continuidade dos serviços.
3. Cada fase do cronograma será considerada concluída apenas após a devida validação técnica pela fiscalização contratual, mediante emissão de termo de aceite ou documento equivalente.



4. O descumprimento injustificado dos prazos pactuados poderá ensejar a aplicação de penalidades contratuais, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e do instrumento convocatório.
5. A CONTRATADA deverá manter atualizações periódicas sobre o andamento das etapas do cronograma, com registro formal em relatório gerencial, a ser submetido à CONTRATANTE conforme periodicidade definida na fase de planejamento da execução.
6. O período de implantação e estabilização dos serviços terá duração de até 120 (cento e vinte) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato.
7. Durante esse período, a aplicação de glosas e penalidades poderá ser flexibilizada, desde que os desvios de desempenho:
 - 7.1. Sejam formalmente justificados pela CONTRATADA;
 - 7.2. Sejam relacionados a ajustes operacionais inerentes à fase de implantação;
 - 7.3. Sejam avaliados e aceitos pela CONTRATANTE.
8. Também será admitida, mediante acordo entre as partes, a revisão de indicadores, metas e percentuais de glosa inicialmente definidos, com base em evidências coletadas no início da operação.
9. A flexibilização mencionada neste item não exime a CONTRATADA da obrigação de assegurar a continuidade e funcionalidade mínima dos serviços, conforme os marcos de validação definidos no cronograma técnico contratual.
10. A fase de estabilização será considerada encerrada somente após o cumprimento integral dos critérios de desempenho, nível de serviço e funcionalidade estabelecidos no Termo de Referência, sendo vedada a transição para a fase de operação plena sem o cumprimento desses requisitos.
11. O cronograma deverá considerar, de forma integrada, as obrigações relativas à transição da solução anterior (inclusive linhas de telefonia), mitigando riscos de descontinuidade, e respeitando as condições técnicas vigentes.
12. A CONTRATADA deverá prever os recursos humanos e tecnológicos necessários para atender ao cronograma estabelecido, garantindo alocação compatível com as exigências contratuais e o cumprimento dos indicadores de desempenho definidos.



ANEXO II - DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

(Identificação da Licitação)

(Identificação completa do representante da licitante), como representante devidamente constituído de **(identificação completa da licitante)**, doravante denominada Licitante, para fins do disposto na legislação aplicável, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, DECLARA, sob as penas da lei, que:

(a) A proposta apresentada para participar da **(identificação da licitação)** foi elaborada de maneira independente pela Licitante, e seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou compartilhado com qualquer outro participante potencial ou de fato da mesma licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(b) A intenção de apresentar a proposta não foi informada, discutida ou recebida por qualquer outro participante potencial ou de fato da licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(c) A Licitante não tentou, por qualquer meio ou pessoa, influenciar na decisão de outro participante quanto à sua participação ou não na referida licitação;

(d) O conteúdo da proposta apresentada não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante antes da adjudicação do objeto;

(e) O conteúdo da proposta não foi informado ou discutido com qualquer integrante da Administração Pública antes da abertura oficial das propostas;

(f) Está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e detém plenos poderes e informações para firmá-la.

Local e data.

Nome e assinatura do representante legal

**ANEXO III - DECLARAÇÃO DE HABILITAÇÃO**

(Licitante), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº _____, com sede na _____, representada por _____, (nacionalidade), (estado civil), (profissão), portador(a) da Cédula de Identidade nº _____, inscrito no CPF sob o nº _____, residente e domiciliado(a) em _____, DECLARA, sob as penas da lei, que cumpre plenamente os requisitos exigidos para habilitação, conforme disposto no art. 63 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, estando ciente das penalidades legais aplicáveis em caso de descumprimento ou falsidade das informações prestadas.

Local e data.

Nome e assinatura do representante legal

**ANEXO IV - DECLARAÇÃO DE TRABALHO DO MENOR**

(Licitante), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº _____, com sede na _____, representada por _____, (nacionalidade), (estado civil), (profissão), portador(a) da Cédula de Identidade nº _____, inscrito no CPF sob o nº _____, residente e domiciliado(a) em _____, DECLARA, para fins de participação neste certame, que cumpre integralmente o disposto no art. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal, não empregando menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos, conforme o art. 429 da Consolidação das Leis do Trabalho.

Local e data.

Nome e assinatura do representante legal

**ANEXO V - DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE**

(Licitante), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº _____, com sede na _____, representada por _____, (nacionalidade), (estado civil), (profissão), portador(a) da Cédula de Identidade nº _____, inscrito no CPF sob o nº _____, residente e domiciliado(a) em _____, DECLARA, sob as penas da lei, que não se encontra suspensa, nem impedida de licitar ou contratar com a Administração Pública em quaisquer de suas esferas, direta ou indireta, e que inexistem fatos impeditivos supervenientes à sua habilitação, conforme verificado nos cadastros oficiais previstos no art. 69 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

Local e data.

Nome e assinatura do representante legal

**ANEXO VI - DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE, INTEGRIDADE E
RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL**

(Licitante), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº _____, com sede na _____, por seu representante legal abaixo assinado, declara, sob as penas da lei, que tem ciência e concorda com todas as exigências e boas práticas socioambientais de equidade, inclusão, responsabilidade ambiental, integridade, conformidade, saúde e bem-estar ocupacional previstas no Termo de Referência, especialmente as constantes da cláusula 5.1, comprometendo-se a adotar todas as medidas obrigatórias nela estabelecidas e a implementar.

Local e data.

Nome e assinatura do representante legal

**ANEXO VII - DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO E COMPROMISSO COM AS
POLÍTICAS DE INTEGRIDADE DO CAU/BR**

(Licitante), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº _____, com sede na _____, representada por _____, DECLARA, sob as penas da lei, que conhece e observará as Políticas de Integridade do CAU/BR, especialmente no tocante aos canais de escuta e denúncia disponíveis em <https://transparencia.caubr.gov.br/integridade/>, comprometendo-se a promover sua divulgação aos colaboradores envolvidos na execução contratual.

Local e data.

Nome e assinatura do representante legal

**ANEXO VIII - TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO**

Contrato nº _____

Pregão Eletrônico nº _____

No âmbito da execução do contrato supracitado, a CONTRATANTE estabelece o presente TERMO, que a CONTRATADA declara entender e aceitar, mediante as cláusulas e condições a seguir:

1. DO OBJETO

O objeto deste Termo é prover a necessária e adequada proteção às informações da CONTRATANTE e dos órgãos e entidades envolvidos, principalmente aquelas classificadas como confidenciais, em razão da execução do contrato celebrado entre as partes.

2. DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

A CONTRATADA se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer informações que venham a ser fornecidas pela CONTRATANTE e pelos órgãos e entidades envolvidos nos trabalhos, a partir da data de assinatura deste Termo, devendo ser tratadas como informações confidenciais, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo titular da informação.

A CONTRATADA se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das informações.

A CONTRATADA, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as informações que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela CONTRATANTE.

3. DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

As obrigações constantes deste Termo não serão aplicadas às informações que:

- a) sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das partes;
- b) tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente Termo;
- c) sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram



qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

4. DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

A CONTRATADA se compromete a utilizar as informações reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do contrato.

A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer cópia das informações sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE ou do órgão ou entidade titular da informação. O consentimento, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das partes.

A CONTRATADA se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das informações, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo titular da informação.

O presente Termo não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

Os produtos gerados na execução do contrato, bem como as informações repassadas à CONTRATADA, são de única e exclusiva propriedade intelectual da CONTRATANTE.

A CONTRATADA firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao contrato, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

A CONTRATADA obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às informações que venham a ser reveladas durante a execução do contrato.

5. DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Todas as informações eventualmente reveladas pelas partes permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

6. DA VIGÊNCIA

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor



desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do Contrato a que ele se refere.

7. DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme legislação e normas em vigor que tratam desse assunto, podendo culminar na rescisão do contrato firmado entre as partes. Neste caso, a CONTRATADA estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE ou pelos órgãos e entidades proprietários da informação, inclusive os de ordem moral, bem como os de responsabilidade civil e criminal, os quais serão apurados em regular processo administrativo ou judicial.

8. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Este Termo é parte indissociável do Termo de Referência a que se refere, não podendo nenhum licitante negar seu conhecimento.

O presente Termo constitui acordo entre as partes, relativamente ao tratamento de informações, principalmente as confidenciais, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas partes em ações feitas direta ou indiretamente.

Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste Termo ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as partes tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as informações da CONTRATANTE.

O disposto no presente Termo prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade de informações.

A omissão ou tolerância das partes em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

9. DO FORO

Fica eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Termo E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, é assinado o presente Termo de Compromisso de Sigilo, pela CONTRATADA, em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.



CAU/BR

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

Setor de Edifícios Públicos Sul (SEPS), Quadra 702/902, Conjunto B, 2º Andar
Edifício General Alencastro, CEP 70.390-025, Brasília-DF | www.caubr.gov.br

Local e data.

Nome e assinatura do representante legal

**ANEXO IX - MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA****TERMO DE CIÊNCIA**

Contrato nº	
Pregão Eletrônico nº	

CONTRATANTE:	
Gestor do Contrato:	

CONTRATADA:	
CNPJ:	
Preposto:	
CPF:	

Pelo presente Termo de Ciência, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o Termo de Compromisso de Sigilo e as normas de segurança vigentes nos órgãos e entidades em que estão atuando.

Declaram, ainda, que não farão uso em benefício próprio de nenhum dos recursos disponíveis nos órgãos e entidades, tais como telefones, impressoras, computadores, fax, entre outros.

Local e data.

Nome e assinatura do representante legal

**CIÊNCIA****Funcionários da CONTRATADA**

Nome:	Assinatura:
Nome:	Assinatura:
Nome:	Assinatura:
Nome:	Assinatura:
Nome:	Assinatura:
Nome:	Assinatura:

**ANEXO X - TESTE DE CONFORMIDADE TÉCNICA (TCT)**

1. A LICITANTE provisoriamente classificada em primeiro lugar deverá apresentar amostra dos componentes cotados em comprovação aos requisitos e demonstrar 100% (cem por cento) dos itens constantes no FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DOS REQUISITOS FUNCIONAIS, disponível ao final deste anexo.
2. O TCT será realizado em sessão pública, de forma remota ou presencial, a critério do CAU/BR em comum acordo com a empresa classificada, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados da data da convocação formal pela Comissão de Contratação.
 - 2.1. Se realizado remotamente, será divulgado o link de acesso à sessão no Portal da Transparência, no ato da convocação.
 - 2.2. Se presencial, ocorrerá no edifício sede do CAU/BR, Setor de Edifícios Públicos Sul (SEPS), Quadra 702/902, Conjunto B, 2º Andar, Edifício General Alencastro, CEP 70.390-025, Brasília-DF, em horário a ser definido, com acesso via web em equipamento fornecido pelo CAU/BR. Os demais componentes para realização do TCT ficarão sob responsabilidade da LICITANTE.
3. O descumprimento do prazo acarretará a desclassificação da proposta e a convocação da LICITANTE provisoriamente classificada em segundo lugar, e assim sucessivamente.
4. A LICITANTE deverá apresentar amostra da solução cotada em comprovação ao atendimento das exigências requeridas.
5. O TCT terá como objetivo aferir, via demonstração, o atendimento de todas as funcionalidades requeridas no FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DOS REQUISITOS FUNCIONAIS.
6. O TCT será conduzido pela Coordenadoria da Rede Integrada de Atendimento do CAU/BR em conjunto com a Coordenadoria do Sistema Integrado de Gestão do CAU/BR.
7. Finalizado o TCT, essas unidades emitirão parecer conclusivo, atestando o atendimento (ou não) das funcionalidades requeridas, o qual será encaminhado à Comissão para prosseguimento do certame.
8. Não caberá ao CAU/BR qualquer tipo de indenização, mesmo que a demonstração seja rejeitada. Todos os custos do teste serão de responsabilidade da LICITANTE.
9. O TCT poderá ser filmado e gravado, a critério do CAU/BR.
10. O TCT é condição obrigatória para a classificação da proposta.
11. A avaliação no TCT dar-se-á pelo teste descrito no FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DOS REQUISITOS FUNCIONAIS. Caso a demonstração atenda à descrição do item, haverá marcação na coluna “SIM”. Caso contrário, haverá marcação



na coluna “NÃO”.

12. Não serão avaliadas e/ou consideradas para desclassificação restrição tecnológica por parte do CAU/BR, ou qualquer outro impedimento que não provenha da LICITANTE.

13. Será considerado como aprovado o Teste de Conformidade que atingir 28 dos 28 itens, ou seja, 100% (cem por cento) do FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DOS REQUISITOS FUNCIONAIS, com marcação na coluna como “SIM”. Caso esse número não seja atingido, a proposta será recusada e a LICITANTE desclassificada, sendo convocada a segunda LICITANTE provisoriamente classificada no certame para a demonstração; e assim sucessivamente até que se conclua o final do processo de seleção, com a homologação do teste pela equipe técnica do CAU/BR.

14. No FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DOS REQUISITOS FUNCIONAIS, os itens a serem avaliados não devem ser apenas demonstrados em apresentações de slides, vídeos, entre outros serviços estáticos, sendo necessário que as demonstrações ocorram fazendo o uso da solução ofertada, que poderá ser realizada por meio de ferramenta de videochamada, a ser definida pelo CAU/BR.

15. Caso ocorram problemas técnicos de responsabilidade do CAU/BR que inviabilizem a realização do TCT, será agendada nova data.

16. No caso de indisponibilidade ou restrição de agenda que impacte a execução do TCT dentro do prazo, cuja responsabilidade seja do CAU/BR, o prazo será estendido na mesma quantidade, para equalização do período.

**ANEXO XI - PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS - MODELO PARA
PREENCHIMENTO PELO LICITANTE**

- 1.1. A empresa abaixo assinada apresenta sua proposta comercial para prestação dos serviços conforme condições estabelecidas no Edital e seus anexos.
- 1.2. Declara, ainda, que os preços apresentados consideram todas as despesas diretas e indiretas necessárias à perfeita execução dos serviços, incluindo tributos, encargos sociais e trabalhistas, infraestrutura, ferramentas tecnológicas, comunicação, e demais custos inerentes, em valor estimado para a execução contratual de 24 (vinte e quatro) meses.
- 1.3. Declara também ciência de que os custos informados nesta planilha serão utilizados para fins de análise de exequibilidade, julgamento das propostas e eventual fiscalização contratual.

Seção 1 – Composição de Custos da Operação

Item	Quantidade	Salário Base (R\$)	Encargos (%)	Benefícios (R\$)	Custo Total (R\$)	Obs.
Operador(a) de 1º e 2º nível						
Supervisor(a)						
Analista de Qualidade						
Reforço de pessoal (plantão e/ou meses de pico)						
Outros (especificar)						
Subtotal:						

Seção 2 – Composição de Custos da Solução Tecnológica e Infraestrutura

Item	Quantidade Estimada	Custo Unitário (R\$)	Custo Total (R\$)	Obs.
Serviços de Implantação/Configuração				
Licença por Operador/Analista (PA)				
Licença para Supervisor(a) (PA)				



Licenças 3º Nível (CAU/BR e CAU/UF)				
Chatbot / Autoatendimento com IA e Fluxos Customizáveis				
Dashboards (relatórios e BI dedicados)				
Funcionalidade para Base de Conhecimento				
Funcionalidade de Automação de Processos / Workflow Low-Code				
Outros Softwares Essenciais para Operação (especificar)				
Migração de dados				
Segurança da Informação (infraestrutura, conformidade, testes, etc.)				
Hardware e Infraestrutura Física				
Segurança e Manutenção de Hardware/ Infraestrutura				
Atualizações e Evolutivos de Software				
Outros (especificar)				
Subtotal:				

Seção 3 – Composição de Custos de Telefonia

Item	Quantidade Estimada	Custo Unitário (R\$)	Custo Total (R\$)	Obs.
URA receptiva				
Feixe Digital SIP / Infraestrutura LCR e RI				
Gravação de chamadas				
Minutagem geral de chamadas				
PABX IP com Redundância				
Portabilidade/ Abertura de Linhas Telefônicas				
Outros (especificar)				
Subtotal:				

**Seção 4 – Custos Operacionais e Indiretos**

Item	Quantidade Estimada	Custo Unitário (R\$)	Custo Total (R\$)	Obs.
Implantação e Estruturação Inicial				
Treinamento e Capacitação				
Suporte à Transição Final do Contrato				
Gestão administrativa e supervisão geral				
Apoio logístico, materiais de consumo e insumos diversos				
Custos indiretos de <i>compliance</i> e adequação à LGPD				
Previsão de Custos da Reunião Contratual				
Outros (especificar)				
Subtotal:				

1.4. Valor total: _____

1.5. Declaramos que os preços propostos estão de acordo com as condições do edital e compreendem todos os encargos, obrigações e despesas necessárias para a execução integral dos serviços.

Local e data: _____

Razão Social: _____

CNPJ: _____

Representante Legal: _____

Assinatura: _____

**ANEXO XII - FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DOS REQUISITOS FUNCIONAIS**

Nº	REQUISITO	DESCRIÇÃO	QUANTITATIVO MÍNIMO	SIM	NÃO
1	Plataforma Omnichannel	Simular atendimento em tempo real por meio da plataforma de atendimento que abrange os seguintes canais: telefone, e-mail, chat, mensagem instantânea (WhatsApp e similares). Para tais atendimentos a tela com o cadastro, protocolo e histórico de atendimento do cliente deve estar disponível para o operador.	3 atendimentos simulados em canais distintos		
2	Plataforma Omnichannel	Teste de perfis de usuários, um com permissão de executor (realizar atendimento) e outro como administrador (visualizar relatórios, cadastrar usuários, definir skill de atendimento).	1 execução por perfil (executor e administrador)		
3	Plataforma Omnichannel	Demonstrar a segmentação de acesso ao sistema de atendimento por Unidade da Federação, de forma que cada usuário do CAU/UF visualize exclusivamente os atendimentos relacionados ao seu estado.	Simulação de login de 3 usuários de CAU/UF distintos, com visualização restrita aos atendimentos de sua respectiva UF e impossibilidade de acesso a dados de outros estados.		
4	Plataforma Omnichannel	Demonstrar a funcionalidade de recuperação de gravação por filtros definidos (data, CPF, telefone e protocolo) de voz dos atendimentos de telefonia e dos textos dos atendimentos digitais (chat, e-mail e mensagem instantânea (WhatsApp e similares)).	Demonstração dos filtros de data, CPF, telefone e protocolo em todos os canais disponíveis		
5	Plataforma Omnichannel	Discagem preditiva ativa, com capacidade de realizar simultaneamente ligações, conectando automaticamente ao atendente disponível em caso de sucesso.	Discagem para ao menos 3 contatos distintos do mailing, com conexão automática		



6	Plataforma Omnichannel	Deve ser apresentado na tela do operador as informações da campanha (no mínimo nome, vigência e descrição), dados do cliente presente no <i>mailing</i> e o histórico de atendimento na plataforma <i>omnichannel</i> .	3 atendimentos demonstrando cruzamento de histórico e dados de campanha em canais diferentes		
7	Plataforma Omnichannel	Demonstrar a funcionalidade de escalonamento automático e/ou manual entre níveis de atendimento (nível 1, nível 2 e nível 3), com reclassificação do ticket, redirecionamento e preservação do histórico da solicitação.	Demonstração de 3 chamados escalonados entre pelo menos 2 níveis distintos, com preservação do histórico e exibição clara do novo responsável e status do ticket após cada escalonamento.		
8	Autoatendimento automatizado	Demonstrar a construção de uma URA.	3 opções no menu principal e mais 3 submenus em cada opção do menu principal		
9	Autoatendimento automatizado	Apresentar a possibilidade de ter os menus customizados por CAU/UF.	3 menus diferentes		
10	Autoatendimento automatizado	Demonstrar que, ao final da navegação por menu de autoatendimento (BOT ou URA), a opção selecionada pelo usuário é exibida automaticamente na tela do atendente responsável pelo atendimento humano subsequente e permanece registrada no histórico de atendimentos do usuário.	2 atendimentos simulados por canal (BOT e URA)		
11	Autoatendimento automatizado	Demonstrar o módulo de customização do fluxo de navegação (ramificações) do BOT, a possibilidade de configurar permissões de edição apenas para usuários específicos, e a possibilidade de configuração de menus diferenciados por UF.	3 opções com ao menos 2 níveis de ramificação + 2 configurações por perfil de usuário e por UF		
12	Gestão de atendimentos	Disponibilizar módulo de workflow para abertura de ticket com formulários personalizados de acordo com o tipo de solicitação do usuário. Cada tipo de solicitação deve possuir protocolo, SLA e possibilitar	Demonstração de 3 tipos distintos de solicitação com formulários personalizados, cada um com protocolo gerado, SLA configurado e upload de ao menos 1		



		anexo de arquivos nos seguintes formatos: .png, .jpeg, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .csv e .pdf.	arquivo em 3 dos formatos exigidos.		
13	Gestão de atendimentos	Demonstrar a funcionalidade de bloqueio e tratamento de tickets com redirecionamento para departamentos distintos. No tratamento, a ferramenta deve permitir a edição das informações registradas no chamado e a adição ou ocultação de anexos, conforme necessário.	Demonstração de 2 tickets com redirecionamento para departamentos distintos, incluindo: 1 bloqueio, 1 edição de campo do formulário e 1 adição e 1 ocultação de anexo em cada caso.		
14	Gestão de atendimentos	Demonstrar funcionalidade de interface low code para a criação e edição de workflows de atendimento, permitindo que a CONTRATANTE configure regras de automação para o tratamento dos tickets, incluindo ações como redirecionamento, escalonamento, notificações, pausa ou encerramento automático de chamados, sem necessidade de codificação.	Criação e demonstração de 2 workflows distintos com, no mínimo, 3 regras de automação cada, incluindo obrigatoriamente: 1 redirecionamento, 1 escalonamento e 1 notificação automática, sem uso de código.		
15	Base de Conhecimento	Demonstrar módulo acessível a todos os usuários, com opção marcação de leitura ("lido/não lido") por usuário e funcionalidade de envio de notificações.	Demonstração do módulo com 3 conteúdos distintos, acessíveis por usuários com perfis diferentes, com marcação individual de "lido/não lido" e envio de notificação automática para pelo menos 2 usuários distintos.		
16	Base de Conhecimento	Disponibilizar função de avaliação (comentários, ou botões como "Isso ajudou?", "Gostei/Não gostei", "Enviar sugestão") em cada conteúdo, permitindo o envio de anexos. As avaliações deverão ser entregues ao departamento responsável através de disparos de e-mails.	Demonstração da avaliação em 3 conteúdos distintos, com uso de pelo menos 2 tipos de feedback (comentário e botão), envio de 1 anexo por avaliação e comprovação do recebimento por e-mail no endereço configurado para o departamento responsável.		
17	Base de Conhecimento	Disponibilizar módulo de base de conhecimento com funções de cadastrar, consultar, editar e visualizar conteúdo, podendo ser configurado com permissões diferentes para	Demonstração do módulo com 2 perfis de usuário (visualização e edição), utilizando 2 conteúdos distintos. Cada conteúdo deverá ser editado com uso		



		cada usuário (visualização ou edição). Este módulo deverá possuir ferramenta de edição de texto para o conteúdo da base de conhecimento com as seguintes funções: - Alinhamento - Estilo, tamanho, cor e formato da fonte - Inserção de imagem - Spoiler (agrupamento permitindo recolher e expandir um texto) - Hiperlink - Marcador de texto	de, no mínimo, 5 das funções exigidas (alinhamento, estilo da fonte, cor, imagem, spoiler, hiperlink ou marcador de texto).		
18	Relatórios e Monitoramento	Apresentar relatório geral da navegação no menu de autoatendimento (BOT ou URA), incluindo escolha de opções, tempo de navegação, quantidade de clientes, dentro de um período definido.	Apresentação de relatório com dados de navegação de, no mínimo, 10 interações reais ou simuladas, abrangendo obrigatoriamente os canais BOT e URA, com exibição das opções selecionadas, tempo de navegação e quantidade total de acessos por opção, dentro de um período filtrável.		
19	Relatórios e Monitoramento	Apresentar modelo de relatório de todos os indicadores da operação ativa (penetração, alô, CPC e conversão), incluindo a visão por data, por UF, por uma ou mais campanhas e consolidado. Apresentar o relatório com os motivos das chamadas não completadas e das recusas em todos os níveis da campanha.	Apresentação de modelo de relatório da operação ativa com dados simulados de, no mínimo, 2 campanhas distintas, contendo os indicadores de penetração, alô, CPC e conversão. O relatório deverá permitir visualização por data, por UF, por campanha e consolidados, além de listar os motivos das chamadas não completadas e das recusas em todos os níveis.		
20	Relatórios e Monitoramento	Demonstrar a geração de relatórios, dos canais telefone, e-mail, chat, mensagem instantânea (WhatsApp e similares), do histórico acumulado de desempenho, hora a hora, dia a dia e mês e mês, por agente e células de atendimento, dos IMR no anexo	Demonstração da geração de relatórios com dados simulados de pelo menos 4 canais (telefone, e-mail, chat e WhatsApp), com visualização do histórico de desempenho por hora, dia e mês (com base em dados		



		V desse termo.	pré-carregados), abrangendo ao menos 2 agentes e 2 células de atendimento, incluindo os indicadores de IMR definidos no Anexo V.		
21	Relatórios e Monitoramento	Demonstrar o relatório por tipo, classificação, subclassificação, informações, solicitações, elogios, sugestões, reclamações, situação, área e responsável.	Demonstração do relatório com dados simulados contendo, no mínimo, 3 tipos de manifestação (ex: informação, solicitação, reclamação), com classificação e subclassificação distintas, em ao menos 2 situações diferentes, direcionadas a 2 áreas e 2 responsáveis distintos.		
22	Relatórios e Monitoramento	Deverá ser possível a visualização, em tempo real, da fila de espera dos atendimentos, status dos agentes dos canais telefone, e-mail, chat, mensagem instantânea (WhatsApp e similares), nível de serviço, tempo das pausas e TMA.	Demonstração, em tempo real, da visualização da fila de espera e status de, no mínimo, 2 atendimentos por canal (telefone, e-mail, chat e WhatsApp), exibindo simultaneamente o nível de serviço, o tempo de pausa e o TMA de ao menos 2 agentes distintos.		
23	Relatórios e Monitoramento	Demonstrar a possibilidade de geração e exportação de relatório com o quantitativo de chamadas telefônicas recebidas nos números 0800 e 4007, discriminadas por Unidade da Federação (UF) de origem, em conformidade com a Resolução CAU/BR nº 126, art. 10, §1º, II, alínea "b", para fins de rateio de despesas entre os CAU/UF.	Geração e exportação de relatório com dados simulados de, no mínimo, 10 chamadas distribuídas entre os números 0800 e 4007, provenientes de ao menos 5 UFs distintas, com totalização por UF conforme modelo exigido na Resolução CAU/BR nº 126.		
24	Pesquisa de Satisfação	Demonstrar módulo de pesquisa de satisfação que permita configurar perguntas com base no tipo de atendimento e gerar relatórios segmentados por canal, tema e NPS.	Demonstração de 2 pesquisas de satisfação com perguntas distintas configuradas por tipo de atendimento. Cada pesquisa deve gerar relatório segmentado por ao menos 2 canais e 2 temas diferentes, com cálculo de NPS		



			apresentado.		
25	Segurança e Auditoria	Demonstrar painel de auditoria com log de alterações realizadas nos cadastros, atendimentos e fluxos operacionais, com filtros por tipo de evento, data, usuário e ação executada.	Demonstração do painel de auditoria com registro de, no mínimo, 6 alterações distintas (2 em cadastros, 2 em atendimentos e 2 em fluxos operacionais), com uso dos filtros por tipo de evento, data, usuário e ação executada.		
26	Integração e Comunicação	Demonstrar a funcionalidade de disparo automático de e-mails transacionais (ex: confirmação de abertura de chamado, atualização de status, encerramento e feedback), bem como a possibilidade de integração nativa ou por conectores com o Microsoft Teams para envio de notificações e interações com fluxos de atendimento.	Demonstração de 3 disparos automáticos de e-mails (abertura, atualização e encerramento de chamado) e integração com o Microsoft Teams por meio de conector ou recurso nativo, com envio de pelo menos 1 notificação acionada por evento em fluxo de atendimento.		
27	Migração de Dados	Demonstrar a funcionalidade de importação de dados legados, permitindo o carregamento de históricos de atendimentos e registros oriundos de sistemas anteriores da CONTRATANTE, por meio de arquivos estruturados (como .csv, .xlsx, .json ou equivalentes), com mapeamento de campos, validação e inserção segura na base atual da plataforma.	Importação de 2 arquivos simulados com, no mínimo, 10 registros cada (em formatos distintos: .csv e .xlsx), contendo dados de históricos de atendimentos. A demonstração deve incluir o processo de mapeamento de campos, validação dos dados e inserção completa na base da plataforma.		
28	Módulo de Qualidade	Demonstração da funcionalidade de monitoria de qualidade, incluindo: (1) o cadastro e uso de diferentes fichas de avaliação com pesos por critério; (2) a emissão de relatórios individuais por operador com notas finais e pontuação por requisito; e (3) a visualização do resultado da avaliação pelos próprios operadores, com registro da validação ou ciência do(a) responsável.	Demonstração da criação e aplicação de, no mínimo, 2 fichas de avaliação com pesos distintos por critério, gerando relatório individual para 2 operadores, com nota final e pontuação por item. A demonstração deve incluir a visualização do resultado pelo operador avaliado e o registro da ciência ou validação do(a) responsável.		

**ANEXO XIII - TERMO DE VISTORIA TÉCNICA DAS INSTALAÇÕES DA CONTRATADA**

Certificamos, para os devidos fins, que no dia ____/____/____, foi realizada vistoria técnica nas instalações da empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, localizada à _____

_____, com o objetivo de verificar a adequação da infraestrutura física, tecnológica e organizacional exigida no Termo de Referência para o início da operação e a prestação dos serviços objeto da contratação. A vistoria foi realizada por representante(s) do CAU/BR e teve como base os requisitos mínimos estabelecidos no edital e no Termo de Referência demais requisitos técnicos e legais vigentes associados à infraestrutura de uma Central de Atendimento.

Itens Verificados:

- a) Instalações localizadas em imóvel único, com infraestrutura física e tecnológica concentrada no mesmo espaço.
- b) Espaço físico e mobiliário em conformidade com a NR-17 (Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing), normas de acessibilidade e demais requisitos de conforto ambiental aplicáveis.
- c) Ambiente livre de riscos à segurança e à saúde dos trabalhadores.
- d) Acessibilidade plena para pessoas com deficiência, mobilidade reduzida e demais grupos com atendimento prioritário em todos os ambientes da central.
- e) Refrigeração adequada, conforto térmico e isolamento acústico nos ambientes de atendimento.
- f) Sistema de segurança contra incêndios e controle de acesso físico.
- g) Conectividade compatível com os requisitos operacionais, com rede estruturada e velocidade adequada.
- h) Equipamentos de informática e telecomunicações, incluindo softwares e infraestrutura lógica, em quantidade e qualidade compatíveis com a execução dos serviços contratados.
- i) Sinalização visível e acessível dos canais de escuta e denúncia do CAU/BR.

Observações/Recomendações:



Esta vistoria foi realizada no contexto de diligência promovida pela Administração Pública, com fundamento no art. 63, §1º da Lei nº 14.133/2021, para esclarecimentos adicionais sobre a execução contratual.

Motivo/Objeto da diligência (se aplicável):

Brasília, ____ de _____ de _____.

Representante do CAU/BR

Representante da Empresa

**ANEXO XIV – MINUTA DE CONTRATO****CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CAU/BR Nº XX/202X****Das Partes:**

I – CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO BRASIL, autarquia federal de fiscalização profissional regida pela Lei nº 12.378, de 31 de dezembro de 2010, inscrito no CNPJ sob o nº 14.702.767/0001-77, com sede no Edifício General Alencastro, SEPS EQ 702/902, 2º Andar - S/N, BL. “A” e “B”, Asa Sul, CEP 70390- 025, Brasília, Distrito Federal, representado neste ato pelo (a) (CARGO, NOME, em conjunto com o(a) (CARGO, NOME), com suporte na Portaria Normativa nº 115, de 20 de março de 2023, doravante designado **CAU/BR ou CONTRATANTE**;

II – NOME DA EMPRESA, pessoa jurídica de direito (ESPECIFICAR SE PRIVADO OU PÚBLICO, OU SEM FINS LUCRATIVOS), inscrita no CNPJ sob o nº XX.XXX.XXX/XXXX-XX, com sede na (ENDEREÇO COMPLETO DA EMPRESA), CEP XX.XXX-XXX, representada neste ato pelo(a) (CARGO, NOME), doravante designada **CONTRATADA**;

RESOLVEM, tendo em vista o constante no Processo Administrativo Eletrônico CAU/BR Sistema SEI NUP 00146.000753/2025-27 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislações aplicáveis, celebrar o presente Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico CAU/BR nº 90007/2025, o que fazem mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a prestação de serviços de contact center ativo e receptivo, com atendimento multicanal (telefone, e-mail, chat, WhatsApp, chatbot, redes sociais e outros), visando o atendimento aos usuários dos serviços do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil – CAU/BR e dos CAU/UF, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.2.1. O Termo de Referência;

1.2.2. O Edital da Licitação;

1.2.3. A proposta do(a) Contratado(a), datada de XX de XXXX de ano;



1.2.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

2.2. 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 a contratada, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

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

2.2.2. Seja juntada manifestação técnica que apresente as informações pertinentes sobre as condições da execução contratual, bem como as justificativas da manutenção do interesse da Administração na continuidade da prestação dos serviços;

2.2.3. Haja manifestação expressa do contratado informando o interesse na prorrogação;

2.2.4. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

2.3. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

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

2.5. 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.

2.6. 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.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO REGIME 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.

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO



4.1. A execução direta de todos os serviços pela empresa contratada é condição essencial para o atingimento dos resultados esperados e para o atendimento dos princípios da eficiência, segurança e responsabilidade previstos na Lei nº 14.133/2021, sendo vedada a subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto.

CLÁUSULA QUINTA – DO PREÇO

5.1. O valor total da contratação será de R\$ XXXXX (por extenso), conforme termos da tabela a seguir:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UN. DE MEDIDA	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviços de <i>contact center</i> ativo e receptivo para atendimento aos profissionais arquitetos e urbanistas, sociedades empresárias e demais usuários de serviços profissionais vinculados ao Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR e dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo dos Estados e do Distrito Federal - CAU/UF. A contratação inclui: a) Disponibilização de infraestrutura física, lógica e humana de 20 (vinte) posições de atendimento (PAs), compreendendo: 12 (doze) atendentes de 1º nível, 6 (seis) atendentes de 2º nível, 1 (um) supervisor(a) técnico preferencialmente arquiteto (a) e urbanista e 1 (um) analista de base e qualidade; b) Solução tecnológica integrada de atendimento omnichannel com funcionalidades de CRM, dashboards gerenciais, histórico de atendimentos, base de conhecimento e integração via APIs, para gestão de atendimentos, demandas, requisições, incidentes e interações com usuários internos e externos do Conselho, automação de processos, monitoramento de desempenho e melhoria contínua da experiência do usuário; c) Manutenção, operação e suporte técnico aos números 0800 e 4007 existentes atualmente, com garantia de portabilidade e continuidade de operação dos números atuais (0800 883	20605 (Teleatendimento)	Meses	24		



0113 e 4007 2613); Implantação, treinamento, operação, monitoramento, avaliação e encerramento com plano de transição documentado.					
--	--	--	--	--	--

5.1. 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.

5.2. Em se tratando de contrato sob demanda, o(s) valor(es) acima será(ão) meramente estimativo(s), de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

CLÁUSULA SEXTA – DO PAGAMENTO

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

CLÁUSULA SÉTIMA – DA REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS

7.1. Os preços contratados serão repactuados para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, após o interregno de um ano, mediante solicitação do contratado.

7.2. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:

7.2.1. Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir da data de início dos efeitos financeiros do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ao qual a proposta estiver vinculada, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;

7.2.2. Para os custos decorrentes do mercado: a partir da apresentação da proposta, de xx de xxxx de ano.

7.3. Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno mínimo 1 (um) ano será contado a partir da data da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto da nova solicitação.

7.3.1. Entende-se como última repactuação a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que apostilada.

7.4. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, observado o princípio da anualidade do reajuste de preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, como os decorrentes de mão de obra e os decorrentes dos insumos necessários à execução



dos serviços.

7.5. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, a repactuação dos custos contratuais decorrentes da mão de obra poderá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho das respectivas categorias.

7.6. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de lei, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho.

7.7. Na repactuação, o contratante não se vinculará às disposições contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, de matéria não trabalhista, de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados do contratado, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

7.8. Quando a repactuação solicitada se referir aos custos da mão de obra, o contratado efetuará a comprovação da variação dos custos por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, convenção ou sentença normativa da categoria profissional abrangida pelo contrato.

7.8.1. A repactuação para reajustamento do contrato em razão de novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

7.9. Quando a repactuação solicitada pelo contratado se referir aos custos decorrentes do mercado, o respectivo aumento será apurado mediante a aplicação do índice de reajustamento **XXXX (por extenso)**, com base na seguinte fórmula:

$R = V (I - I^0) / I^0$, onde:

R = Valor do reajustamento procurado;

V = Valor contratual correspondente à parcela dos custos decorrentes do mercado a ser reajustada;

I^0 = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data de apresentação da proposta;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento

7.10. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, por período igual ou superior a 60 (sessenta) dias, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.10.1. Fica o contratado obrigado a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.



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

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

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

7.14. Independentemente do requerimento de repactuação dos custos decorrentes do mercado, o contratante verificará, a cada anualidade, se houve deflação do índice adotado que justifique o recálculo dos custos em valor menor, promovendo, em caso positivo, a redução dos valores correspondentes da planilha contratual.

7.15. Os efeitos financeiros da repactuação decorrente da variação dos custos contratuais de mão de obra vinculados aos acordos, às convenções ou aos dissídios coletivos de trabalho retroagirão, quando for o caso, à data do início dos efeitos financeiros do novo acordo, convenção ou sentença normativa que fundamenta a repactuação.

7.16. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações poderão se iniciar em data futura, desde que assim acordado entre as partes, sem prejuízo da contagem da anualidade para concessão das repactuações futuras.

7.17. Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

7.18. O pedido de repactuação deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação ou encerramento contratual, sob pena de preclusão.

7.19. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, convenção ou dissídio coletivo da categoria, ou ainda não tenha sido possível ao contratante ou ao contratado proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

7.20. A extinção do contrato não configurará óbice para o deferimento da repactuação solicitada tempestivamente, hipótese em que será concedida por meio de termo indenizatório.

7.21. O contratante decidirá sobre o pedido de repactuação de preços em até 60 (sessenta) dias, contado da data do fornecimento, pelo contratado, da documentação comprobatória da variação dos custos a serem repactuados.



7.21.1. O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto o contratado não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo contratante para a comprovação da variação dos custos.

7.22. A repactuação de preços será formalizada por apostilamento.

7.23. As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 124, inciso II, alínea “d”, da Lei nº 14.133, de 2021.

7.24. O contratado deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção inicial em relação ao valor contratado.

7.25. A majoração da tarifa de transporte público gera a possibilidade de revisão do item relativo aos valores pagos a título de vale-transporte, constante da Planilha de Custos e Formação de Preços do presente Contrato, desde que comprovada pelo contratado a sua efetiva repercussão sobre os preços contratados.

7.26. A revisão dos custos relativos ao vale-transporte será formalizada por apostilamento.

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do Contratante:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela contratada, 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 a contratada, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela contratada;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine 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;

8.1.8.6. Prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do contratado.

8.1.9. Cientificar a Assessoria Jurídica para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pela contratada;

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 até 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico- financeiro feitos pela contratada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

8.1.12. Nos casos com previsão de garantia contratual, notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

8.1.13. Comunicar a contratada na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

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

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. A contratada deve cumprir todas as obrigações constantes do Termo de Referência, 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. Manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato, quando aplicável.

9.2.1. 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.

9.3. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior;

9.4. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

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

9.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), 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 no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.7. 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 do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.8. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

9.9. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede da contratada; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.10. 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 e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

9.11. 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.

9.12. 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.

9.13. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

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

9.15. 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;

9.16. 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;

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

9.18. 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;

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

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

9.21. Garantir o acesso do contratante, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do objeto;

9.22. 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;

9.23. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão observar o cumprir o disposto no Termo de Referência e a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do 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 da contratada eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

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

10.7. A contratada 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 a contratada atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

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



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.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

- 11.1. A contratada prestará garantia de execução, na modalidade XXXXX, no prazo de 10 (dez) dias úteis, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, limitada ao equivalente a 2 (dois) meses do custo da folha de pagamento dos empregados da contratada que venham a participar da execução dos serviços contratados.
 - 11.1.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
 - 11.1.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.
- 11.2. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, terá validade durante a vigência do contrato e por mais 90 (noventa) dias após término deste prazo de vigência.
- 11.3. Nos casos de utilização da modalidade seguro-garantia, serão observadas as seguintes disposições:
 - 11.3.1. O prazo de vigência da apólice deverá acompanhar as modificações referentes à vigência deste mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora, permanecendo em vigor mesmo que a contratada não pague o prêmio nas datas convencionadas.
 - 11.3.2. Mediante solicitação da contratada, a Administração poderá, desde que verificada



a fiel execução do contrato, autorizar a liberação da garantia ao término da vigência contratual.

- 11.3.3. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.
- 11.3.4. 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 0 deste contrato.
- 11.3.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 11.6, observada a legislação que rege a matéria.
- 11.4. Caso utilizada outra modalidade de 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.
- 11.5. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, a contratada ficará desobrigada de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.
- 11.6. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
 - 11.6.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - 11.6.2. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
 - 11.6.3. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 11.7. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 11.8. 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.
- 11.9. 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.
- 11.10. 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.



- 11.11. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 11.12. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
 - 11.12.1. O emitente da garantia ofertada pela contratada 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).
 - 11.12.2. 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 nº 662, de 11 de abril de 2022.
- 11.13. 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 a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato.
 - 11.13.1. 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.
 - 11.13.2. A garantia somente será liberada ante a comprovação de que o contratado pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, sendo que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia deverá ser utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, observada a legislação que rege a matéria;
 - 11.13.3. Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.
- 11.14. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação:
 - 11.14.1. Do pagamento das respectivas verbas rescisórias; ou
 - 11.14.2. Da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços.
- 11.15. 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.
- 11.16. A contratada autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma



prevista no Edital/Termo de Referência e neste Contrato.

- 11.17. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto prevista especificamente no Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 12.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:
- 12.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;
 - 12.1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
 - 12.1.3. Der causa à inexecução total do contrato;
 - 12.1.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
 - 12.1.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
 - 12.1.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;
 - 12.1.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
 - 12.1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 12.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:
- 12.2.1. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
 - 12.2.2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos itens 12.1.2, 12.1.3 e 12.1.4 do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
 - 12.2.3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos itens 12.1.5, 12.1.6, 12.1.7 e 12.1.8 do subitem acima deste Contrato, bem como nos itens 12.1.2, 12.1.3 e 12.1.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.
 - 12.2.4. **Multa:**



- 12.2.4.1. Moratória, no percentual de 0,3% (três décimos por cento) ao dia, sobre o valor global do contrato, até o 10º (décimo) dia de atraso, quando a CONTRATADA, sem justa causa, deixar de cumprir qualquer obrigação assumida;
- 12.2.4.2. Moratória, no percentual de 0,6% (seis décimos por cento) ao dia, sobre o valor global do contrato, quando, sem justa causa, a CONTRATADA ocorrer em atraso superior ao 10º (décimo) dia até o 30º (trigésimo) dia
- 12.2.4.3. Moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 5% (cinco inteiros por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.
- 12.2.4.4. Moratória de 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato quando decorridos mais de 30 (trinta) dias de atraso sem manifestação da CONTRATADA e/ou sem justificativa aceita pelo CAU/BR, caracterizando total inadimplemento.
- 12.2.4.5. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.
- 12.2.4.6. Compensatória, no percentual de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor global da proposta, pela recusa em assinar contrato ou documento que o substitua, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após regularmente convocada, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas;
- 12.2.5. As multas serão descontadas dos valores devidos à CONTRATADA, recolhidas diretamente ao CAU/BR no prazo de 10 (dez) dias a contar da data da notificação, ou, quando aplicável, cobradas judicialmente.
- 12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.
- 12.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.
 - 12.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
 - 12.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.
 - 12.4.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a



contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

- 12.5. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- 12.6. Na aplicação das sanções serão considerados:
- 12.6.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;
 - 12.6.2. As peculiaridades do caso concreto;
 - 12.6.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
 - 12.6.4. Os danos que dela provierem para o Contratante;
 - 12.6.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 12.7. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.
- 12.8. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.
- 12.9. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP) e no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF).
- 12.10. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL**

- 13.1. O contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.
- 13.2. O contrato pode 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 da contratada pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.
 - 13.2.2. 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.
- 13.3. O contrato também 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 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
 - 13.3.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.
 - 13.3.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.
 - 13.3.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.
- 13.4. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:
 - 13.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
 - 13.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
 - 13.4.3. Indenizações e multas.
- 13.5. 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.
- 13.6. O não pagamento dos salários e das verbas trabalhistas, e o não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o FGTS poderá dar ensejo à extinção do contrato por ato unilateral e escrito do contratante e à aplicação das penalidades cabíveis.
- 13.7. O contratante poderá conceder prazo para que o contratado regularize suas



obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de extinção contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade de correção.

- 13.8. Quando da extinção, o fiscal administrativo deverá verificar o pagamento pelo contratado das verbas rescisórias ou os documentos que comprovem que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.
- 13.9. Até que o contratado comprove o disposto no item anterior, o contratante reterá:
 - 13.9.1. a garantia contratual - prestada com cobertura para os casos de descumprimento das obrigações de natureza trabalhista e previdenciária, incluídas as verbas rescisórias -, a qual será executada para reembolso dos prejuízos sofridos pela Administração, nos termos da legislação que rege a matéria (art. 121, § 3º, I, e art. 139, III, b, da Lei n.º 14.133/2021); e
 - 13.9.2. os valores das Notas fiscais ou Faturas correspondentes em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.
- 13.10. Na hipótese do subitem anterior, não havendo quitação das obrigações por parte do contratado no prazo de 15 (quinze) dias, o contratante poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, deduzindo o respectivo valor do pagamento devido ao contratado (art. 121, §3º, inciso II, da Lei nº 14.133/2021).
- 13.11. O contratante poderá ainda:
 - 13.11.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo contratado, reter a garantia prestada a ser executada (art. 139, III, “c”, da Lei n.º 14.133/2021), conforme legislação que rege a matéria; e
 - 13.11.2. 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.
- 13.12. 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 (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento CAU/BR deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

14.1.1. Dotação Orçamentária:



14.1.2. Centro de Custos:

14.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da respectiva Programação/Reprogramação Orçamentária do CAU/BR e liberação dos créditos correspondentes.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. 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 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.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

Brasília (DF), XX de XXXX de XXXX.

CONTRATANTE:

CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO BRASIL



CAU/BR

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil

Setor de Edifícios Públicos Sul (SEPS), Quadra 702/902, Conjunto B, 2º Andar
Edifício General Alencastro, CEP 70.390-025, Brasília-DF | www.caubr.gov.br

NOME DO REPRESENTANTE LEGAL DO CAU/BR

Cargo

CONTRATADA:

RAZÃO SOCIAL

NOME DO REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA

Cargo