

EDITAL DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico nº 005/2026 Processo Administrativo nº 028/2026

O CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DA BAHIA – CRO/BA, CNPJ 15.246.655/0001-11, instituído pela Lei nº 4.324, de 14 de abril de 1964 sob a forma de Autarquia Federal, e por intermédio deste Pregoeiro designado pela Portaria CRO/BA nº 006/2025, torna público a abertura procedimento licitatório para registro de preços, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, nos termos da **Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021**, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO

DATA DA DISPUTA: 22/07/2026

HORÁRIO DA DISPUTA: 10H30

ENDEREÇO ELETRÔNICO: <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>

CÓDIGO LICITAÇÕES-E: 1096624

Início acolhimento de propostas: 13/07/2026 ÀS 08H00

Limite acolhimento de propostas: 22/07/2026 ÀS 10H00

Valor médio referencial total: R\$ 307.704,00 (trezentos e sete mil setecentos e quatro reais)

Observação: Informações poderão ser obtidas através do e-mail compras@croba.org.br e pelo telefone (71) 3114-2527, de segunda a sexta feira, das 09h00min às 17h30min. O edital completo, contendo todas as normas, orientações, procedimentos, relação de documentos a serem apresentados e demais informações indispensáveis a participação no presente Pregão Eletrônico, poderá ser obtido também no site do CRO/BA: www.croba.org.br na aba “Licitações e Contratos”.

IMPORTANTE: MODO DE DISPUTA: Será adotado para o envio de lances nesse pregão eletrônico o seguinte modo de disputa: **ABERTO**. Os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações, conforme o critério de julgamento adotado nesse edital. No modo de disputa aberto a etapa de envio de lances na sessão pública durará 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.

1. DO OBJETO

1.1 Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a API oficial WhatsApp Business homologado pela Meta, com configurações de atendimento iniciais (sustentação) e suporte técnico em dias úteis (08:00 às 18:00) com regime de sobreaviso para demandas aos sábados, para **48 (quarenta e oito) atendentes ativos, 08 (oito) supervisores e 03 (três) administradores, garantindo a portabilidade do número e a reversibilidade integral dos dados ao CRO-BA**, de acordo com as especificações e condições estabelecidas no

termo de referência, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

2. DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PARTICIPAÇÃO

2.1 Poderão participar desta Licitação os interessados pertencentes ao ramo de atividade relacionado ao objeto da licitação, conforme disposto nos respectivos atos constitutivos, que estiverem previamente credenciados no sistema eletrônico [licitações-e](https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/), por meio do sítio <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/> que atendam a todas as exigências constantes deste Edital e seus Anexos.

2.1.1 Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar deste Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, recebendo instruções detalhadas para sua correta utilização.

2.1.2 O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ele efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao CRO/BA responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

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, excluindo 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.

Não poderão participar deste Pregão:

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

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

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

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

grau;

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

2.10 pessoa física ou jurídica que, nos 05 (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;

2.11 agente público do órgão ou entidade licitante;

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

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

3. DA PROPOSTA

3.1 A licitante deverá encaminhar proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados como limite de acolhimento de propostas, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas;

3.2 Na ocasião do envio da proposta, o Licitante enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, em campo próprio do sistema, que atende aos requisitos do art. 3º da LC nº 123/2006 para que faça jus aos benefícios previstos nessa lei;

3.3 A licitante deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico, o valor unitário ofertado para cada item do grupo, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.

3.4 A proposta deverá consignar o valor dos itens e a descrição do objeto ofertado em conformidade com as especificações e demais características descritas no Termo de Referência – Anexo I - com a indicação das demais informações necessárias à identificação do objeto

3.5 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital.

3.6 Qualquer elemento que possa identificar a licitante importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas nesse Edital.

3.7 Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada.

3.8 Nos preços ofertados deverão estar incluídos, além do lucro, todos os custos relacionados com o objeto da contratação, tais como: transporte, frete, entrega, tributos e todas as despesas diretas e indiretas relacionadas como fornecimento do objeto da presente licitação.

3.9 As propostas terão validade de **60 (sessenta) dias**, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital.

3.10 O encaminhamento da proposta implica em declaração tácita, sob as penas da lei, de concordância com as condições do Edital de Licitação.

3.11 Todas as características descritas na proposta pelas licitantes devem guardar compatibilidade com as especificações exigidas neste instrumento convocatório, devendo o produto ou componente ofertado ser claramente descrito de forma visual e/ou escrita.

4. DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

4.1 A abertura da sessão pública deste Pregão Eletrônico, conduzida pela Pregoeira, nomeada pela Portaria CRO/BA nº 047/2026, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste Edital, no sítio <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>.

4.2 Durante a sessão pública, a comunicação entre o (a) Pregoeiro (a) e as licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

4.3 Cabe à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

5. DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

5.1 O (a) Pregoeiro (a) verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

5.2 Somente as licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

6. DA FORMULAÇÃO DE LANCES

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

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

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

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

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

6.6 O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.7 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 inexecutável.

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

6.9 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.

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

- 6.9.2 A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 6.9.3 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.
- 6.9.4 Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 6.9.5 Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
- 6.10 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.
- 6.10.1 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.
- 6.10.2 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) superior àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 6.10.3 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.
- 6.10.4 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.
- 6.10.5 Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 6.11 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.
- 6.11.1 Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 6.11, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.
- 6.11.2 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.
- 6.11.3 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.

6.11.4 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.

6.11.5 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.

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

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

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

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

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

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

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

6.18 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.

6.18.1 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.

6.18.2 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.

6.18.3 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.

6.18.4 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.

6.19 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.

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

6.20 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.

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

6.22 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 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação.

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

7. DA NEGOCIAÇÃO

7.1 O(a) **Pregoeiro(a)** poderá encaminhar contraproposta diretamente à **licitante** que tenha apresentado o lance mais vantajoso, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação.

7.1.1 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

8.1 Proposta de Preços deverá ser elaborada em conformidade com o Modelo Oficial de Proposta de Preços constante no Anexo II deste Edital, em papel timbrado da empresa, devidamente assinado e também respeitando os seus termos em geral e enviada exclusivamente por meio eletrônico, no endereço <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>

8.2 O(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade do preço ofertado com o valor estimado e à compatibilidade da proposta com as especificações técnicas do objeto.

8.3 O(a) Pregoeiro(a) poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do CRO/BA ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão.

8.4 Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

8.5 Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade da licitante, para os quais ela renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração.

8.6 Não serão aceitas propostas com valor unitário ou global superior ao estimado ou com preços manifestamente inexequíveis.

8.7 Considerar-se-á inexequível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado do objeto deste Pregão.

8.8 Será desclassificada a proposta que não corrigir ou não justificar eventuais falhas apontadas pelo Pregoeiro(a).

8.9 Se a proposta não for aceitável ou se a Licitante não atender às exigências de habilitação, o Pregoeiro(a) examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda plenamente a este Edital.

9. DA HABILITAÇÃO

9.1 A **Habilitação Jurídica** será comprovada mediante a apresentação:

9.1.1 de registro comercial, no caso de empresário individual;

9.1.2 em se tratando de sociedades empresárias, do ato constitutivo, estatuto ou contrato social, com suas eventuais alterações supervenientes em vigor, devidamente registrados, acompanhados, quando for o caso, dos documentos societários comprobatórios de eleição ou designação e investidura dos atuais administradores;

9.1.3 no caso de sociedades simples, do ato constitutivo, estatuto ou contrato social, com suas eventuais alterações supervenientes em vigor, devidamente registrados, acompanhados dos atos comprobatórios de eleição e investidura dos atuais administradores;

9.1.4 decreto de autorização, no caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

9.1.5 no caso de sociedades civis, do ato constitutivo acompanhado de prova da Diretoria em exercício.

9.2 A **Regularidade Fiscal** será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos:

9.2.1 prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ;

9.2.2 provas de regularidade para com a Fazenda Estadual e/ou Municipal, relativo ao objeto licitado, do domicílio ou sede do licitante;

9.2.3 caso a empresa exerça simultaneamente, a atividade comercial e prestação de serviços, apresentará, obrigatoriamente, as certidões com a Fazenda Estadual e municipal, do domicílio ou sede do licitante.

9.2.4 provas de regularidade para com a Fazenda Federal através de certidão conjunta expedida pela Secretaria da Receita Federal;

9.2.5 provas de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS), mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos/CND e do Fundo de Garantia

Regularidade do FGTS - CRF.

9.2.6 provas de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, através de certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1º de maio de 1943.

9.3A **Qualificação Técnica** será comprovada através da apresentação de documentos necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021:

9.3.1 comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características com o objeto da licitação, através da apresentação de um ou mais atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

9.4A **Qualificação Econômico-Financeira** será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos:

9.4.1 Para o fornecimento de bens para pronta entrega ou para a locação de materiais, não será exigida da microempresa ou da empresa de pequeno porte a apresentação de balanço patrimonial do último exercício social.

9.4.2 balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, constando obrigatoriamente o selo de Declaração de Habilitação Profissional - DHP, fornecido pelo Conselho Regional de Contabilidade em nome do contabilista responsável pela confecção do documento, com os Termos de Abertura e Encerramento do Livro Diário devidamente registrado na Junta Comercial de origem, que comprovem a situação financeira da empresa, podendo ser atualizado por índices oficiais, quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data da apresentação da proposta, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios. **Para contratações com valor inferior a R\$ 80.000,00 não será exigida a apresentação de balanço patrimonial do último exercício social.**

9.4.3 certidão negativa de Falência e Concordata ou recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede do licitante, com data de expedição ou revalidação dos últimos 90 (noventa) dias anteriores à data da realização da licitação, prevista no preâmbulo, caso o documento não consigne prazo de validade;

9.4.4 comprovação de Capital ou Patrimônio Líquido no montante mínimo exigido de 10 %, à data de apresentação das propostas, na forma da lei, admitida a sua atualização com base no INPC do IBGE, permitindo-se, na hipótese de licitação por lotes, a demonstração da qualificação individualizada para cada lote de interesse da proponente. Neste caso, ofertando a licitante proposta para mais de um lote, o Patrimônio Líquido exigido será a resultante da soma de tantos quantos forem os lotes ofertados.

9.4.5 Prova do cumprimento do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal (proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos), o licitante deverá

apresentar declaração, na forma do Anexo III, deste Edital.

9.5O(a) Pregoeiro(a) poderá consultar sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, para verificar as condições de habilitação das licitantes.

9.6Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados deverão estar em nome da licitante, com indicação do número de inscrição no CNPJ.

9.7Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.

9.8Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, havendo alguma restrição na comprovação de regularidade fiscal, será assegurado o prazo de **05 (cinco) dias úteis**, prorrogável por igual período, para a regularização da documentação, a realização do pagamento ou parcelamento do débito e a emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

9.8.1O prazo para regularização fiscal será contado a partir da divulgação do resultado da fase de habilitação.

9.8.2A prorrogação do prazo previsto poderá ser concedida, a critério da administração pública, quando requerida pela licitante, mediante apresentação de justificativa.

9.8.3A não regularização da documentação, no prazo previsto na subcondição anterior, implicará decadência do direito ao registro de preços e à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, e facultará ao Pregoeiro convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação.

9.9Se a proposta não for aceitável, se a licitante não atender às exigências de habilitação, ou, ainda, se a amostra for rejeitada, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este Edital.

9.10 Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, à licitante será declarada vencedora.

10. DO ENCAMINHAMENTO DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

10.1O envio dos documentos pelo licitante deverá ser realizado exclusivamente por meio do sistema eletrônico via ferramenta própria existente para tal providência no sítio eletrônico <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, até a data e horário marcados como limite de acolhimento de propostas, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas e documentação;

10.2Em caso de dificuldade técnica ou impossibilidade de outra ordem, os documentos poderão ser enviados nas formas seguintes, mediante prévio aviso ao Pregoeiro(a) que foi identificado ao início da sessão pública (consulta disponível via chat), e devidamente endereçado aos seus cuidados:

10.2.1Via e-mail, para o endereço eletrônico compras@croba.org.br, contendo no campo “assunto” e no descritivo a identificação do referido certame (ex: “Documentos de habilitação referentes ao Pregão Eletrônico nº 005/2026);

10.2.2Para qualquer opção escolhida, o recebimento deverá ser confirmado

com o Pregoeiro.

10.3A proposta ajustada ao lance final da Licitante vencedora e catálogo do produto, se houver, deverão ser remetidos pelos meios indicados, no prazo máximo de **03 (três) horas**, contados de sua solicitação pela Pregoeira(o) após etapa de disputa em site, havendo possibilidade de ampliação do prazo caso o Pregoeiro(a) entenda justificada a motivação apresentada pelo Licitante melhor classificado;

10.4Se a Licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se a Licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz;

10.5A licitante declarará, em campo próprio do sistema eletrônico, o cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital.

10.6 A falsidade da declaração de que trata o item 11.5 sujeitará o licitante às sanções previstas na legislação pertinente.

10.7Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

10.8Caso seja necessário, o pregoeiro poderá solicitar documentos complementares à proposta, a fim de esclarecer ou confirmar situação fática ou jurídica pré-existente, os quais deverão ser apresentados em formato digital, via sistema, no prazo de três horas a contar da solicitação, sendo vedada a inclusão de elemento que devesse constar originariamente da proposta.

11. DO RECURSO

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

11.2 O prazo recursal é de 03 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

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

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

11.3.2 o prazo para a manifestação da intenção de recorrer será inferior de 30 (trinta) minutos.

11.3.3 o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado imediatamente ao término do prazo de manifestação de interposição de recurso;

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

11.5 O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de **03 (três) dias úteis**, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de **10 (dez) dias úteis**, contado do recebimento dos autos.

11.6 Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

11.7 O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de **03 (três) dias úteis**, contados do término do prazo de apresentação de razões de recurso, assegurada vistas imediatas dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

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

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

11.10 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico.

12. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

12.1 O objeto deste Pregão será adjudicado pelo Pregoeiro(a), salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá à autoridade competente para homologação.

12.2 A homologação deste Pregão compete a Presidenta do Conselho Regional de Odontologia da Bahia.

13. DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

13.1 Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 03 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

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

13.3 A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelos seguintes meios: sistema licitações-e e e-mail: compras@croba.org.br.

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

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

13.6 Acolhida a impugnação, se e somente se, esta interferir diretamente na formulação das propostas, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

14. CONTRATAÇÃO

14.1 Como condição para celebração do contrato, o licitante vencedor deverá manter todas as condições de habilitação;

14.2 Se o licitante vencedor, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, é facultado à Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na legislação pertinente, examinar e verificar a aceitabilidade das propostas subsequentes, na ordem de classificação, bem como o atendimento, pelo licitante, das condições de habilitação, procedendo à contratação;

14.3 A assinatura do contrato deverá ser realizada pelo representante legal da empresa ou

14.4A contratada ficará obrigada a aceitar nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto, de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato;

14.5As supressões podem ser em limites superiores a 25% (vinte e cinco por cento), desde que pactuadas entre os contratantes.

15. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

15.1Os pagamentos devidos à Contratada serão efetuados mensalmente, de acordo com o cumprimento do objeto contratual, no prazo de até **10 (dez) dias úteis** contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, devidamente atestada à execução contratual, desde que não haja pendência a ser regularizada pelo contratado;

15.2Nos pagamentos serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

15.3Em havendo alguma pendência impeditiva do pagamento, será considerada data da apresentação da fatura aquela na qual ocorreu a regularização da pendência por parte da contratada.

15.4Ficará garantido ao contratante proceder com as devidas compensações financeiras e penalizações por eventuais atrasos ou interrupções dos serviços prestados, bem como proceder com as compensações financeiras em caso de eventuais antecipações de pagamento.

16.DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

16.1Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

16.1.1 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;

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

- a) não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
- b) recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
- c) pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
- d) deixar de apresentar amostra;
- e) apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

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

- a) 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;

16.1.4 apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação

16.1.5 fraudar a licitação

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

- a) agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
- b) induzir deliberadamente a erro no julgamento;
- c) apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

16.1.7 praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

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

16.2 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:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) impedimento de licitar e contratar e
- d) 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.

16.3 Na aplicação das sanções serão considerados:

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida.
- b) as peculiaridades do caso concreto
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes
- d) os danos que dela provierem para a Administração Pública
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

16.4 A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

16.5 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.

16.6 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.

16.7 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 05 (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.

16.8 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 decidida no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

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

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

17. DISPOSIÇÕES FINAIS

17.1 A Presidenta do Conselho Regional de Odontologia da Bahia compete anular este **Pregão** por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, e revogar o certame por considerá-lo inoportuno ou inconveniente diante de fato superveniente, mediante ato escrito e fundamentado.

17.1.1 As licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

17.2 É facultado ao(a) Pregoeiro(a) ou à autoridade superior, em qualquer fase deste Pregão, promover diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de classificação e habilitação.

17.3 No julgamento das propostas e na fase de habilitação, o(a) Pregoeiro(a) poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas e dos documentos e a sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação.

17.4 Caso os prazos definidos neste Edital não estejam expressamente indicados na proposta, eles serão considerados como aceitos para efeito de julgamento deste **Pregão**.

17.5 Este Pregão poderá ter a data de abertura da sessão pública transferida por conveniência do CRO/BA.

18. DOS ANEXOS

18.1 Integram este Edital, os seguintes anexos:

- I. Termo de Referência;**
- II. Modelo de Proposta;**
- III. Modelo de Procuração para a Prática de Atos Concernentes ao Certame;**
- IV. Modelo de Declaração da Proteção ao Trabalho do Menor;**
- V. Modelo de Declaração de Pleno Conhecimento e Atendimento às Exigências de Habilitação e de Veracidade dos Documentos;**
- VI. Modelo de declaração de não enquadramento nas vedações da lei complementar n. 123/2006;**
- VII. Modelo -Minuta de Contrato.**

Salvador/BA, 10 de julho de 2026.

Corbulon Aragão Ramos

Assinado eletronicamente por:
Corbulon Aragão Ramos
CPF: ***.484.485-**
Data: 10/07/2026 14:02:59 -03:00



Corbulon Aragão Ramos
Pregoeiro Oficial
CRO-BA

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

1.1. Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a API oficial WhatsApp Business homologado pela Meta, com configurações de atendimento iniciais (sustentação) e suporte técnico em dias úteis (08:00 às 18:00) com regime de sobreaviso para demandas aos sábados, para **48 (quarenta e oito) atendentes ativos, 08 (oito) supervisores e 03 (três) administradores, garantindo a portabilidade do número e a reversibilidade integral dos dados ao CRO-BA.**

1.2. Trata-se de contratação de **natureza comum**, nos termos da Lei nº 14.133/2021, uma vez que os bens a serem adquiridos possuem padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos neste Termo de Referência, sendo usualmente ofertados pelo mercado.

1.3. A presente contratação visa garantir a continuidade, modernização e eficiência do atendimento ao público do CRO/BA, por meio da implantação de solução de chatbot integrada ao WhatsApp Business. Busca-se otimizar a comunicação institucional, automatizar interações e ampliar a capacidade de atendimento, com suporte técnico e gestão adequada da ferramenta

1.4. A contratação seguirá o modelo de remuneração híbrido (Fixo + Variável), conforme a planilha de formação de preços abaixo:

Item	Descrição do Serviço / Produto	Qtd. Mensal Estimada	Valor Unitário (R\$)	Valor Total Mensal (R\$)
GRUPO 1	CUSTO FIXO MENSAL (LICENCIAMENTO, SUPORTE TÉCNICO E FRANQUIA)			
1.1	Licenciamento da plataforma de atendimento com capacidade para 48 atendentes, 08 supervisores e 03 administradores + Suporte Técnico + Franquia mensal mínima de 1.000 (mil) sessões de serviço (receptivas).	1 Mês	R\$ [Proposta]	R\$ [Proposta]
GRUPO 2	CUSTOS VARIÁVEIS / CONSUMO DA API OFICIAL META (SOB DEMANDA)			
2.1	Excedente de Sessões de Serviço (Receptivas): Conversas ou sessões iniciadas pelo cliente dentro do período de 24 horas que ultrapassarem a franquia mensal de 1.000 sessões estabelecida no Item 1.1.	5.000 Sessões	R\$ [Proposta]	R\$ [Proposta]
2.2	Mensagens Ativas - Marketing : Sessões iniciadas pelo CRO-BA utilizando templates da categoria Marketing (Meta).	15.000 Sessões	R\$ [Proposta]	R\$ [Proposta]
2.3	Mensagens Ativas - Utilidade : Sessões iniciadas pelo CRO-BA utilizando templates da categoria Utilidade (Meta).	5.000 Sessões	R\$ [Proposta]	R\$ [Proposta]
2.4	Mensagens Ativas - Autenticação : Sessões iniciadas pelo CRO-BA utilizando templates da categoria Autenticação (Meta).	100 Sessões	R\$ [Proposta]	R\$ [Proposta]
TOTAL	VALOR GLOBAL ESTIMADO DA PROPOSTA (MENSAL)			R\$ [Soma]

Item	Descrição do Serviço / Produto	Qtd. Mensal Est.	Valor Unit. (R\$)	Valor T. Mensal (R\$)
GRUPO 1	CUSTO FIXO MENSAL (LICENCIAMENTO, SUPORTE TÉCNICO E FRANQUIA)			

Item	Descrição do Serviço / Produto	Qtd. Mensal Est.	Valor Unit. (R\$)	Valor Mensal (R\$)
1.1	Licenciamento da plataforma de atendimento com capacidade para 48 atendentes, 08 supervisores e 03 administradores , incluindo Suporte Técnico + Franquia mensal mínima de 1.000 (mil) sessões de serviço (receptivas) .	1 Mês	R\$ 6.043,33	R\$ 6.043,33
GRUPO 2	CUSTOS VARIÁVEIS / CONSUMO DA API OFICIAL META (SOB DEMANDA)			
2.1	Excedente de Sessões de Serviço (Receptivas): Conversas ou sessões iniciadas pelo cliente dentro do período de 24 horas que ultrapassem a franquia mensal de 1.000 sessões estabelecida no Item 1.1.	5.000 Sessões	R\$ 0,75	R\$ 3.766,67
2.2	Mensagens Ativas – Marketing: Sessões iniciadas pelo CRO-BA utilizando templates da categoria Marketing (Meta).	15.000 Sessões	R\$ 0,98	R\$ 14.750,00
2.3	Mensagens Ativas – Utilidade: Sessões iniciadas pelo CRO-BA utilizando templates da categoria Utilidade (Meta).	5.000 Sessões	R\$ 0,22	R\$ 1.075,00
2.4	Mensagens Ativas – Autenticação: Sessões iniciadas pelo CRO-BA utilizando templates da categoria Autenticação (Meta).	100 Sessões	R\$ 0,55	R\$ 55,00
VALOR GLOBAL ESTIMADO (MENSAL)				R\$ 25.642,00
VALOR GLOBAL ESTIMADO (ANUAL)				R\$ 307.704,00

PARA EFEITO DE PROPOSTA/LANCES NO SISTEMA ELETRÔNICO DO BANCO DO BRASIL (<https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>.) DEVERÁ CONSIDERADO O VALOR ESTIMADO ANUAL DO LOTE.

NÃO SERÃO ACEITAS PROPOSTAS COM VALORES UNITÁRIOS OU TOTAL SUPERIOR AO ESTIMADO OU COM PREÇOS MANIFESTAMENTE INEXEQUÍVEIS.

1.5 Regras de Faturamento e Medição:

1.5.1 O valor do Item 1.1 (Fixo) será devido mensalmente pela disponibilidade da solução, independentemente do consumo total da franquia de 1.000 sessões.

1.5.2 Os itens do Grupo 2 (Variáveis) não possuem franquia mínima. O faturamento ocorrerá estritamente sob demanda, pagando-se apenas pelo volume efetivamente consumido e atestado no mês.

1.5.3 As quantidades do Grupo 2 são meras estimativas para fins de licitação, não obrigando o CRO-BA ao consumo ou pagamento integral.

1.5.4 As quantidades do Grupo 2 indicadas na planilha representam uma estimativa mensal de referência. O volume não consumido em um determinado mês comporá um saldo remanescente, autorizando-se a utilização e o faturamento de quantitativos acima da estimativa mensal em meses subsequentes, limitando-se rigorosamente ao teto do quantitativo global anual contratado, sem gerar qualquer direito adquirido à Contratada ou obrigação de consumo de sua totalidade pelo CRO-BA.

2. FUNDAMENTAÇÃO E JUSTIFICATIVA:

2.1 Da Necessidade da Contratação

A contratação de solução de atendimento online por meio de mensagens, compatível com a API oficial do WhatsApp Business homologada pela Meta, justifica-se pela necessidade de aprimorar e estruturar o atendimento institucional, assegurando maior eficiência, agilidade e qualidade na comunicação com o público. Considerando a ampla utilização do WhatsApp como principal meio de interação digital, torna-se essencial a adoção de uma plataforma oficial, segura e tecnicamente homologada, evitando o uso de soluções informais ou não autorizadas.

A solução a ser contratada deverá contemplar, desde o início da vigência contratual, as configurações iniciais de atendimento (sustentação), garantindo a correta implantação do ambiente, a adequada definição dos fluxos operacionais e a plena disponibilidade do serviço. Tal medida é indispensável para assegurar a continuidade do atendimento e a estabilidade da operação, mitigando riscos de falhas ou interrupções que possam impactar negativamente os usuários.

Ademais, a estrutura de atendimento prevista, composta por 48 (quarenta e oito) atendentes, no mínimo 8 (oito) supervisores e 3 (três) administradores, exige a adoção de uma solução robusta, capaz de gerenciar múltiplos perfis de acesso, realizar a distribuição eficiente das demandas, possibilitar o monitoramento em tempo real e disponibilizar recursos de supervisão, controle e geração de relatórios gerenciais.

Ressalta-se, ainda, a imprescindibilidade da disponibilização de suporte técnico especializado em regime 10x5 durante toda a vigência contratual, a fim de garantir a continuidade do serviço, a celeridade na resolução de incidentes, a manutenção do ambiente operacional e o pleno funcionamento da solução, assegurando níveis adequados de desempenho e confiabilidade.

Dessa forma, a presente contratação revela-se necessária e estratégica, contribuindo para a modernização dos processos de atendimento, a melhoria da experiência do usuário e o

atendimento aos princípios da eficiência, continuidade e economicidade que regem a administração pública e a boa gestão organizacional.

2.2. Da Modalidade de Licitação e dos Objetivos

A definição da solução a ser contratada, bem como a escolha da forma de contratação, foi precedida de análise técnica consubstanciada em Estudo Técnico Preliminar, elaborado em conformidade com as boas práticas de planejamento das contratações públicas, observando-se, no que couber, as diretrizes aplicáveis às contratações de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), especialmente aquelas previstas na Instrução Normativa nº 1, de 04 de abril de 2019, da Secretaria de Governo Digital, no que tange à necessidade de planejamento, avaliação de alternativas e justificativa da solução adotada.

Diante das características do objeto, que consiste na solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a API oficial WhatsApp Business homologado pela Meta, com configurações de atendimento iniciais (sustentação) e suporte técnico em dias úteis (08:00 às 18:00) com regime de sobreaviso para demandas aos sábados, para **48 (quarenta e oito) atendentes ativos, 08 (oito) supervisores e 03 (três) administradores**, a contratação será realizada por da modalidade **Pregão Eletrônico**, em conformidade com o disposto na Lei nº 14.133/2021.

A adoção do Pregão Eletrônico justifica-se por se tratar de modalidade **preferencial para a aquisição de bens e serviços comuns**, conforme estabelece o art. 29 da Lei nº 14.133/2021, permitindo maior competitividade, ampliação do universo de participantes, transparência do certame e obtenção de propostas mais vantajosas para a Administração.

Nesse contexto, a presente licitação tem como objetivos:

- ✓ **Assegurar a seleção da proposta mais vantajosa**, observando critérios objetivos de julgamento, de modo a garantir economicidade e eficiência na aplicação dos recursos públicos;
- ✓ **Promover a isonomia entre os licitantes**, assegurando ampla competitividade e igualdade de condições na participação do certame;
- ✓ **Evitar sobrepreço, superfaturamento ou propostas inexequíveis**, mediante a adoção de critérios técnicos e análise de conformidade com os preços de mercado;
- ✓ **Garantir a qualidade dos serviços prestados**, por meio da definição clara e objetiva dos requisitos técnicos mínimos exigidos;
- ✓ **Viabilizar a aquisição sob demanda**, alinhando-se às reais necessidades da Administração e evitando aquisições excessivas;
- ✓ **Fomentar o desenvolvimento sustentável**, mediante a observância de critérios que privilegiem soluções tecnológicas mais eficientes, duráveis e com menor impacto ambiental, quando aplicável;
- ✓ **Assegurar a continuidade e melhoria dos serviços institucionais**, por meio da modernização da infraestrutura tecnológica do CRO/BA.

Dessa forma, a modalidade e a sistemática de contratação adotadas mostram-se plenamente adequadas ao atendimento do interesse público, em consonância com os princípios da legalidade, eficiência, economicidade, planejamento e vantajosidade previstos na Lei nº 14.133/2021.

2.3. Dos Princípios da Contratação

A presente contratação observará integralmente os princípios que regem as contratações públicas, nos termos do art. 5º da Lei nº 14.133/2021, os quais orientam todas as fases do processo, desde o planejamento até a execução contratual, garantindo a conformidade jurídica, a eficiência administrativa e a adequada aplicação dos recursos públicos.

Nesse contexto, destacam-se os seguintes princípios:

- ✓ **Legalidade:** a contratação será conduzida em estrita observância à legislação vigente, especialmente à Lei nº 14.133/2021 e demais normativos aplicáveis, assegurando a regularidade dos atos administrativos;
- ✓ **Impessoalidade e Igualdade:** será assegurado tratamento isonômico a todos os licitantes, vedada qualquer forma de favorecimento ou discriminação indevida, garantindo condições equitativas de participação;
- ✓ **Moralidade e Probidade Administrativa:** os atos praticados no âmbito da contratação observarão padrões éticos de conduta, integridade e boa-fé, visando à preservação do interesse público e à prevenção de irregularidades;
- ✓ **Publicidade e Transparência:** será garantida a ampla divulgação dos atos do procedimento licitatório, possibilitando o controle social e o acesso às informações, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo;
- ✓ **Eficiência:** a contratação buscará a melhor utilização dos recursos disponíveis, promovendo resultados que atendam de forma satisfatória às necessidades do CRO/BA, com qualidade e celeridade;
- ✓ **Economicidade e Vantajosidade:** será priorizada a obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração, considerando não apenas o menor preço, mas também a qualidade, a durabilidade e a adequação dos bens às necessidades institucionais;
- ✓ **Interesse Público:** todas as decisões serão orientadas para o atendimento das finalidades institucionais do Conselho, assegurando a continuidade e a melhoria dos serviços prestados;
- ✓ **Planejamento:** a contratação decorre de prévio planejamento administrativo, consubstanciado nos instrumentos que compõem a fase preparatória, garantindo maior previsibilidade e racionalidade na execução;
- ✓ **Desenvolvimento Nacional Sustentável:** serão observados, sempre que possível, critérios que promovam a sustentabilidade ambiental, social e econômica, incentivando a aquisição de equipamentos mais eficientes, duráveis e com menor impacto ambiental;

- ✓ **Segregação de Funções e Controle:** será respeitada a distinção entre as atividades de planejamento, contratação, gestão e fiscalização, assegurando maior controle e mitigação de riscos ao processo.

Dessa forma, a observância desses princípios assegura que a presente contratação seja conduzida de maneira íntegra, transparente e eficiente, promovendo a adequada satisfação do interesse público e a conformidade com o regime jurídico das contratações públicas.

3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

3.1 Contratação de solução web de atendimento online, de forma totalmente virtual, compatível com a API oficial do WhatsApp Business, homologada pela Meta, destinada ao atendimento institucional por meio de mensagens, com utilização de número único de telefone para realização de atendimentos simultâneos em estações de trabalho distintas, contemplando configurações iniciais de atendimento (sustentação) e suporte técnico especializado em regime 10x5, durante toda a vigência do contrato.

3.2 A solução deverá permitir a integração de assistente virtual (bot) para triagem, coleta de informações, direcionamento e encaminhamento automático dos atendimentos, conforme regras, políticas e fluxos definidos pelo CRO-BA.

3.3 A plataforma deverá operar nos modos ativo e receptivo, possibilitando a criação de conversas iniciadas pelos colaboradores do CRO-BA, bem como o recebimento de mensagens originadas por usuários externos.

3.4 O envio e recebimento de mensagens, com ou sem anexos, bem como o número de atendimentos, atendentes e contatos, deverão ser ilimitados, não sendo admitida franquia, limitação técnica ou cobrança adicional por volume de uso, exceto aquelas decorrentes diretamente da API oficial do WhatsApp Business, quando aplicável.

3.5 A solução deverá disponibilizar painel gerencial com métricas, indicadores e informações em tempo real, acessível aos administradores e supervisores, contendo, no mínimo, dados sobre atendimentos em execução, atendimentos finalizados, fila de espera, agentes disponíveis, desempenho operacional e demais informações que subsidiem a tomada de decisão e o remanejamento de pessoal.

3.6 A plataforma deverá permitir o uso simultâneo por no mínimo 48 (quarenta e oito) atendentes, com no mínimo 8 (oito) supervisores e 3 (três) administradores, possibilitando o gerenciamento de perfis, permissões e responsabilidades distintas.

3.7 Deverá permitir o cadastro ilimitado de setores, divisões ou grupos de atendimento, sem limitação de subdivisões, possibilitando o correto direcionamento das demandas conforme o tipo de solicitação.

3.8 A solução deverá permitir o cadastro de diferentes níveis de usuários, tais como atendente, supervisor e administrador, com permissões configuráveis, visando organização, segurança e eficiência da gestão da ferramenta.

3.9 Deverá possibilitar a avaliação de satisfação do usuário, por meio de pesquisas automáticas ao final do atendimento, bem como a extração de relatórios consolidados dos resultados.

3.10 Deverá permitir a transferência de atendimentos entre agentes e/ou grupos, bem como o acompanhamento por supervisores conforme detalhado no item 3.29.

3.11 A solução deverá gerar relatórios gerenciais diversos, em formato PDF (no mínimo), contemplando, entre outros: atendimentos por agente, tipo de solicitação, setor/divisão, data e hora, tempo de atendimento, atendimentos solucionados, não atendidos e fila de espera.

3.12 Todos os atendimentos deverão ser identificados por número único de protocolo, sob o qual serão armazenados as mensagens, horários, identificação dos agentes e histórico completo da interação, permitindo rastreabilidade, auditoria e transparência.

3.13 O assistente virtual (bot) deverá ser plenamente personalizável, com no mínimo 10 (dez) opções iniciais e 10 (dez) níveis de navegação, permitindo ajustes a qualquer tempo conforme as necessidades do CRO-BA.

3.14 A plataforma deverá permitir a configuração de mensagens automáticas personalizadas para finais de semana, feriados, recessos e horários não operacionais, com possibilidade de alteração de datas, horários e textos a qualquer tempo pelo CRO-BA.

3.15 Compreendem a solução os serviços de implantação, parametrização, customizações necessárias, manutenção corretiva e evolutiva, bem como suporte técnico especializado em regime 10x5 durante toda a vigência contratual.

3.16 A empresa contratada deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para hospedagem, processamento e funcionamento da solução, em ambiente de nuvem, cabendo ao CRO-BA apenas a concessão de permissões de acesso à aplicação web e ao número de contato.

3.17 A solução deverá ser compatível com os principais navegadores do mercado, principalmente com o Google Chrome e Mozilla Firefox, em suas versões mais atualizadas.

3.18 A plataforma deverá permitir a gestão multicanal de atendimentos, contemplando, no mínimo:

- a) WhatsApp (API oficial);
- b) Facebook Messenger;
- c) Instagram;
- d) WebChat;
- e) Outros canais, de forma desejável.

3.19 Deverá permitir o gerenciamento integrado de todos os canais em interface única, com criação de respostas automáticas, menus, submenus, captura estruturada de dados, envio e bloqueio de mídias, uso de emojis, tabulações, filtros, regras de timeout e mensagens personalizadas de encerramento.

3.20 A solução deverá permitir monitoramento em tempo real pelos gestores, incluindo visualização de agentes logados, filas de espera, duração dos atendimentos, canal utilizado, possibilidade de intervenção, transferência e finalização de atendimentos.

3.21 Deverá permitir monitoramento e estatísticas mensais de consumo de mensagens e de armazenamento em nuvem, bem como geração de relatórios detalhados por período, canal, grupo, agente, desempenho, TMA, TME, palavras-chave, avaliações e histórico de atualizações.

3.22 Deverá permitir o envio em lote de mensagens template, conforme regras da API oficial do WhatsApp Business.

3.23 A solução deverá permitir a criação e utilização de tabulações, com o objetivo de classificar os atendimentos realizados, possibilitando análise posterior, geração de relatórios e melhoria contínua dos serviços prestados.

3.24 A plataforma de atendimento deverá permitir configurações específicas por grupo de agentes, contemplando, no mínimo:

- a) Utilização de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento, com a finalidade de agilizar as respostas e reduzir erros ortográficos;
- b) Transbordo automático de atendimentos para outro grupo, na ausência de agentes disponíveis, ou, alternativamente, envio de mensagem personalizada informando a indisponibilidade, conforme configuração do CRO-BA;
- c) Definição de restrições de visualização do histórico de atendimentos, permitindo ao agente visualizar apenas o atendimento em curso, os atendimentos dos grupos aos quais esteja vinculado ou todo o histórico geral;
- d) Configuração de timeout por inatividade, com desconexão automática e envio de mensagem personalizada informando o encerramento do atendimento;
- e) Seleção de quais agentes poderão se conectar a cada grupo de atendimento;
- f) Definição de mensagem personalizada ao final do atendimento;
- g) Possibilidade de personalização da imagem de fundo da tela de atendimento;
- h) Importação de lista de contatos exclusiva por grupo de atendimento.

3.25 A plataforma deverá permitir a visualização dos contatos cadastrados, com possibilidade de listagem, filtragem e exportação por canal de atendimento.

3.26 Deverá permitir a importação de contatos, com possibilidade de criação dinâmica de layout, conforme necessidade do CRO-BA.

3.27 A solução deverá possibilitar o gerenciamento de opt-in e opt-out, permitindo que o usuário habilite ou desabilite o recebimento de comunicações da instituição.

3.28 A plataforma deverá operar em ambiente de computação em nuvem, com acesso seguro por meio de protocolo HTTPS, garantindo disponibilidade, escalabilidade e segurança da informação.

3.29 A solução deverá permitir que o gestor monitore os atendimentos em tempo real, contemplando, no mínimo:

- a) Visualização dos agentes e seus respectivos atendimentos;
- b) Possibilidade de acompanhamento e visualização em tempo real do atendimento em andamento pelos supervisores e administradores, permitindo a orientação interna ao operador (sussurro/notas internas), sem a necessidade de intervenção direta ou digitação na conversa com o usuário final;
- c) Transferência de atendimentos;
- d) Finalização de atendimentos;
- e) Visualização da fila de espera, com opção de transferência para agente disponível;
- f) Visualização da duração do atendimento;
- g) Identificação do grupo de atendimento;
- h) Identificação do canal utilizado;
- i) Visualização de todos os agentes logados, disponíveis e seus respectivos grupos.

3.30 A plataforma deverá permitir o monitoramento e geração de estatísticas mensais do consumo de mensagens, contemplando, no mínimo:

- a) Mensagens enviadas;
- b) Mensagens recebidas;
- c) Mensagens enviadas e recebidas;
- d) Mensagens recebidas por agente;
- e) Mensagens enviadas por agente;
- f) Mensagens enviadas pelo administrador;
- g) Mensagens enviadas automaticamente pelo sistema;
- h) Total geral de mensagens processadas.

3.31 Permitir integração com WhatsApp oficial API;

3.32 Disponibilizar suporte 10x5 da solução;

3.33 Permitir integrações com outros sistemas por meio de Webservice;

3.34 Disponibilizar manual de integração;

3.35 Permitir criação de landing page para acesso rápido aos canais de atendimento;

3.36 Permitir criação de lista de palavras para não inicialização do fluxo de atendimento;

3.37 Proibir o envio do agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada;

3.38 Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente;

3.39 Permitir criação de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa;

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

- a) Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
- b) Atendimento de todos os canais em única tela;
- c) Visualizar informações do contato que está em atendimento;
- d) Visualizar mensagens pré-definidas;
- e) Permitir o agente usar recurso de codinome para acesso direto em sua fila de espera sem a necessidade de passar por menu para ser atendido;
- f) Enviar emoji;
- g) Transferir atendimento para outro agente;
- h) Anexar mídia (Arquivo, Imagens, Documentos e Áudios);
- i) Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;
- j) Visualizar histórico de conversas anteriores;
- k) Permitir pausar o atendimento não interrompendo os que estão em curso;
- l) Permitir editar nome do contato em atendimento;
- m) Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido;

3.41 Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento;

3.42 A plataforma deverá possuir ferramenta visual de construção de fluxos (Flow Builder), permitindo a criação de menus de forma autônoma. Deverá permitir a integração com os principais motores de Inteligência Artificial (PLN) de mercado tais como Dialogflow, Watson ou tecnicamente equivalentes para reconhecimento de intenções e entidades;

3.43 Permitir a integração com serviços de Análise de Sentimentos capazes de classificar automaticamente o teor das mensagens em, no mínimo, três categorias (positivo, negativo e neutro);

3.44 Permitir a integração de tecnologia STT (*Speech to Text*) para a transcrição de mensagens de voz (áudio) para texto em português do Brasil.

3.45 Permitir a integração com serviços de tradução automática (como Google Translate ou funcionalmente equivalente), possibilitando a tradução das mensagens recebidas e enviadas em tempo real durante o atendimento;

3.46 Permitir o envio em lote de modelos de mensagem (Message Templates) pré-aprovados, seguindo as políticas e diretrizes da API Oficial do WhatsApp Business.

NOTA TÉCNICA SOBRE INTEGRAÇÕES DE IA E SERVIÇOS DE TERCEIROS

(Itens 3.42 a 3.45): Fica expressamente estabelecido que o CRO-BA não utilizará de imediato as integrações ativas de Inteligência Artificial (Generativa, PLN/NLP), Transcrição de Áudio (STT), Análise de Sentimentos e Tradução Automática. A exigência do Termo de Referência recai unicamente sobre a prontidão tecnológica da plataforma, ou seja, o software deve possuir capacidade para realizar tais conexões. Fica terminantemente proibida a ativação unilateral destes serviços pela CONTRATADA, bem como a cobrança de taxas de setup, assinaturas de terceiros ou faturamento de consumo (tokens/minutos/caracteres). Caso o CRO-BA decida implementar estas funcionalidades ao longo da vigência contratual, fará a solicitação de forma

oficial e formal, comprometendo-se a fornecer suas próprias chaves de integração (API Keys) contratadas de forma apartada.

4. DO SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

4.1 Durante o período de vigência contratual, a Contratada será responsável pela manutenção preventiva e corretiva do sistema. O suporte deverá ser prestado de acordo com a classificação e tempo de atendimento, mencionados na tabela abaixo.

CLASSIFICAÇÃO E TEMPOS DE ATENDIMENTO				
Classificação	Tipo	Criticidade	Prazo Máximo (Solução)	Nível de Serviço Mínimo (SLA)
ERROS	Falha no Sistema	Críticos	06 horas úteis	95% dos atendimentos dentro do prazo
		Graves	12 horas úteis	90% dos atendimentos dentro do prazo
		Importantes	24 horas úteis	90% dos atendimentos dentro do prazo
DÚVIDAS	Suporte ao Usuário	Críticos	08 horas úteis	95% dos atendimentos dentro do prazo
		Graves	16 horas úteis	90% dos atendimentos dentro do prazo
		Importantes	48 horas úteis	90% dos atendimentos dentro do prazo

4.2 Para efeito de apuração do prazo de atendimento de uma solicitação, será considerada como “data e hora de abertura da solicitação” a data e hora que a Contratada receber a solicitação. O atendimento será considerado finalizado quando o CRO-BA receber a solução dada pela Contratada.

4.3 As solicitações de serviços à Contratada serão classificadas, quanto ao TIPO, conforme abaixo:

- ERROS: Solicitação para correção de funcionalidades da solução que deixaram de executar ou passaram a executar de forma incorreta ou diferente de como já vinham sendo executadas;
- DÚVIDAS: Solicitação para auxílio na operação da solução ou em procedimentos operacionais do cliente;
- CRÍTICOS: Relacionadas a funcionalidades da solução que prejudicam o atendimento aos usuários externos ou impedem que o Contratante cumpra suas obrigações com prazos estabelecidos e inadiáveis ou, ainda, prejudicam sua imagem;
- GRAVES: Relacionadas a funcionalidades da solução que prejudicam o atendimento interno ou impedem que o Contratante cumpra suas obrigações com prazos estabelecidos, mas que podem ser adiados ou que não prejudiquem sua imagem;
- IMPORTANTES: Relacionadas a funcionalidades da solução que não prejudicam a operacionalização do Contratante.

4.4 Os serviços de suporte técnico e manutenção deverão ser prestados através de telefone direto com área responsável, abertura de HelpDesk, por e-mail do suporte técnico ou, ainda, de forma presencial, quando necessário.

4.5 Os serviços de suporte e manutenção deverão estar disponíveis em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00, com regime de sobreaviso para eventuais demandas emergenciais aos sábados. A solução tecnológica deverá operar em regime de funcionamento

ininterrupto (24x7). Eventuais interrupções não programadas ocorridas fora do horário de expediente, finais de semana ou feriados serão registradas e computadas para fins de aferição do Índice de Nível de Serviço (SLA) mensal, assegurando a continuidade do autoatendimento.

4.6 Durante toda a vigência do contrato a Contratada deverá ofertar suporte técnico e manutenção, consistindo, no mínimo, em:

- a) Disponibilizar novas versões do objeto contratado em decorrência de melhorias preventivas, corretivas e legais;
- b) Esclarecer questões relacionadas à utilização operacional do objeto contratado;
- c) Identificar e corrigir as causas de possíveis erros ou mal funcionamento do objeto contratado;
- d) Acompanhar e corrigir problemas relativos aos serviços prestados.
- e) Orientar ou aplicar soluções alternativas para os erros ou mal funcionamento do objeto contratado.

5. DOS INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) E DISPONIBILIDADE

5.1 Além dos prazos de atendimento a chamados e suporte técnico previstos no capítulo anterior, a solução tecnológica contratada deverá garantir o índice de Disponibilidade Mensal Mínima de 98% (noventa e oito por cento).

5.2 O índice de disponibilidade será calculado considerando o funcionamento ininterrupto da solução (24x7), conforme a fórmula abaixo:

$$IA = \left(\frac{H_{mm} - H_{mn}}{H_{mm}} \right) \times 100$$

Onde:

- **IA:** Índice de Disponibilidade Alcançado (%);
- **H_{mm}:** Horas Totais do Mês (ex: 720 horas em um mês de 30 dias);
- **H_{mn}:** Horas de Indisponibilidade não programada (tempo total em que a solução permaneceu inacessível ou inoperante, caracterizando Erro Crítico conforme definição do Capítulo 4).

5.3 O não atingimento da meta de 98% no mês de referência sujeitará a CONTRATADA à aplicação de descontos na fatura ou sanções administrativas, conforme tabela de penalidades estabelecida neste Termo de Referência ou no Contrato.

5.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar, no painel administrativo da ferramenta ou em relatório mensal, os dados auditáveis que comprovem o índice de disponibilidade alcançado no período.

6. PRAZO E REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

6.1 O serviço será hospedado em ambiente de nuvem (cloud computing) sob responsabilidade da Contratada, devendo comunicar-se com a plataforma WhatsApp Business por meio de API

Oficial homologada pela Meta, disponibilizando o acesso às funcionalidades de gestão via web ao CRO-BA.

6.2 A implantação deverá ocorrer de forma remota, com disponibilização de técnico responsável da Contratada para configurações e orientação da equipe de TI do CRO-BA para ajustes necessários que permitam o uso da solução.

6.3 A solução deverá ser implantada e estar perfeitamente operacional no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data de assinatura do contrato.

6.4 Após implantação deverá ser fornecido treinamento ao pessoal do CRO-BA acerca das funcionalidades da solução, forma de acesso e gestão.

7. DA PROPRIEDADE DOS DADOS, SIGILO E BACKUP

7.1 Fica estabelecido que todo o banco de dados gerado durante a execução contratual (incluindo cadastros de usuários, históricos de conversas, logs de atendimento, relatórios e arquivos trocados) é de propriedade exclusiva e inalienável do CRO-BA.

7.2 A CONTRATADA deverá realizar rotinas automatizadas de backup diário dos dados em seus servidores, garantindo a integridade das informações e a possibilidade de restauração imediata em caso de falhas sistêmicas, sem custos adicionais ao Contratante.

7.3 Independentemente dos backups de segurança da própria CONTRATADA, a solução deverá disponibilizar meios para que o CRO-BA tenha acesso aos seus dados. Caso a ferramenta não possua funcionalidade de exportação autônoma ("self-service") de todo o conteúdo, a CONTRATADA obriga-se a fornecer a extração completa da base de dados sempre que solicitada formalmente pelo CRO-BA.

7.3.1 O fornecimento dos dados solicitados deverá ocorrer em formato aberto, estruturado e legível por máquina (como CSV, JSON, XML ou SQL), no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados da solicitação.

7.4 É vedado à CONTRATADA utilizar, ceder, vender ou compartilhar os dados do CRO-BA e de seus usuários com terceiros para quaisquer fins não previstos neste contrato, devendo observar rigorosamente as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

7.5 Ao final da vigência contratual, seja por encerramento do prazo ou rescisão, a CONTRATADA obriga-se a entregar o backup final completo de todos os dados e, após confirmação de recebimento e validação pelo CRO-BA, realizar a exclusão segura das informações de seus servidores, salvo guarda por obrigação legal.

8. BENEFÍCIOS DA CONTRATAÇÃO

8.1 A contratação de solução de atendimento online por meio de mensagens, compatível com a API oficial do WhatsApp Business homologada pela Meta, proporcionará a ampliação e a modernização do atendimento institucional, por meio de um canal amplamente difundido e de fácil acesso, promovendo maior agilidade, comodidade e eficiência na comunicação com o público.

8.2 A utilização de uma plataforma estruturada permitirá a padronização dos fluxos de atendimento, com definição clara de perfis e níveis de acesso para atendentes, supervisores e administradores, possibilitando melhor organização das demandas, controle das operações e maior eficiência na gestão do serviço prestado.

8.3 A solução contribuirá para o aumento da eficiência operacional, ao viabilizar o atendimento simultâneo de múltiplas solicitações, a distribuição adequada das mensagens, o acompanhamento em tempo real das interações e a redução do tempo médio de resposta, refletindo diretamente na melhoria da experiência do usuário.

8.4 Outro benefício relevante refere-se à melhoria da qualidade do atendimento, uma vez que a plataforma possibilitará o registro do histórico das conversas, o monitoramento do desempenho da equipe e a geração de relatórios gerenciais, fornecendo subsídios para avaliação contínua, tomada de decisão e aprimoramento dos processos.

8.5 Destaca-se ainda o fortalecimento da confiabilidade e da segurança da informação, assegurado pela adoção de solução homologada pela Meta, alinhada a padrões técnicos reconhecidos e às boas práticas de segurança, além da observância às normas de proteção de dados aplicáveis.

8.6 Por fim, a contratação garante a continuidade e a estabilidade do serviço, por meio das configurações iniciais de sustentação e da disponibilização de suporte técnico especializado em regime 10x5 durante toda a vigência contratual, reduzindo riscos operacionais, prevenindo interrupções e assegurando o pleno funcionamento da solução.

9. DA RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA:

9.1 Compete à **CONTRATADA**, por sua conta e exclusiva responsabilidade:

9.1.1 Na execução do objeto do presente contrato, obriga-se à Contratada a enviar todo o empenho necessário ao fiel e adequado cumprimento dos encargos que lhe são confiados.

9.1.2 Informar à administração qualquer evento que cause atraso ou indisponibilidade na prestação dos serviços, em, no mínimo, 48h de antecedência;

9.1.3 Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, os quais não têm qualquer vínculo empregatício com o Contratante;

9.1.4 Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente ao Contratante ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

9.1.5 Repassar ao CRO-BA, se for o caso, a base de dados que porventura possua sobre os atendimentos realizados antes de sua exclusão ou por ocasião de extinção, rescisão ou encerramento do contrato.

9.2 Assegurar o sigilo e a segurança dos dados e informações referentes aos atendimentos prestados.

9.3 Tomar todas as providências necessárias para a fiel execução dos serviços contratados.

9.4 Promover a execução dos serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e recomendações aceitas como boas práticas.

9.5 Prestar os esclarecimentos e informações solicitadas pelo CRO-BA.

9.6 Oferecer suporte técnico de acordo com o disposto neste Termo de Referência, durante toda a vigência do contrato.

9.7 Realizar manutenções programadas em horário que não coincidam com o período de atendimento do CRO-BA, considerado como de segunda à sexta-feira, das 08h às 18h.

9.8 Atender às normas de serviço do WhatsApp Business (META).

9.9 A Contratada não poderá subcontratar o fornecimento principal do produto objeto deste Termo de Referência, sendo-lhe, porém, permitido subcontratar serviços acessórios/auxiliares que representem parcela de menor relevância da contratação (ex. serviços de implantação assistida, customizações específicas da plataforma, apoio técnico especializado para integrações via Webservice, configuração de assistente virtual ou atividades pontuais de infraestrutura em nuvem), continuando a Contratada a responder direta e exclusivamente pela fiel observância das obrigações contratuais.

9.10 A Contratada é a única responsável pelos serviços executados por suas subcontratadas, incidindo sobre ela a aplicação de qualquer penalidade prevista pelo descumprimento das obrigações assumidas.

10 DA RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE

10.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

10.2 Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas na prestação de serviço determinando o que for necessário à sua regularização, fixando prazo para a sua correção;

10.3 Efetuar o pagamento do bem nas condições e preços pactuados, mediante a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, devidamente atestada, no prazo e condições estabelecidas neste termo de Referência e seus anexos;

10.4 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, em conformidade com a IN 2.145/2023.

10.5 Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa cumprir suas obrigações dentro dos prazos e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

10.6 Solicitar à CONTRATADA todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços;

10.7 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA ou por seus prepostos;

10.8 Suspender o pagamento da nota fiscal/fatura se houver obrigação contratual pendente por parte da empresa contratada, até a completa regularização;

10.9 Aplicar à CONTRATADA as penalidades contratuais e regulamentares cabíveis.

11 DAS SANÇÕES

11.1 Comete infração administrativa, o CONTRATADO que:

- a) Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto do processo sem motivo justificado;
- b) Praticar atos fraudulentos na execução do contrato;
- c) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;
- d) A total inexecução dos compromissos assumidos.

11.2 O CONTRATADO que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

11.2.1 (ns) prejudicado (s) pela conduta do CONTRATADO, aplicada nos seguintes percentuais:

I- 10% (dez por cento) nos casos das alíneas “a” e “b”

II- 15% (quinze por cento) no caso da alínea “c”

III- 20% (vinte por cento) no caso da alínea “d”

11.3 A falta da comprovação da regularidade fiscal pela CONTRATADA a cada pagamento, ensejará a aplicação das seguintes penalidades:

- a) Advertência;
- b) Multa de 1% sobre o valor mensal dos serviços, após 3 (três) advertências;

c) Rescisão unilateral do contrato pelo Conselho, após aplicação de 3 (três) multas.

11.4 Sem prejuízo da multa dos itens anteriores, e da rescisão do contrato, poderá ser aplicada isolada ou cumulativamente as penalidades de Impedimento de licitar e de contratar com o Conselho, pelo prazo de até 3 (três) anos, obedecendo a seguinte gradação:

11.4.1 Por até 6 (seis) meses:

- a) Na solicitação de sua própria desclassificação ou inabilitação na vigência do contrato;
- b) Na arguição da inexecutabilidade dos próprios preços ofertados;
- c) Na reincidência da prática de ilícito sancionável na forma do subitem anterior, em prazo inferior a 12 (doze) meses;
- d) Na aplicação da segunda sanção de multa, no prazo de 6 (seis) meses, sem que o CONTRATADO tenha adotado as medidas corretivas no prazo determinado pelo Conselho.

11.4.2 Por até 1,5 (um ano e seis meses):

- a) Quando o contratado retardar imotivadamente o início da execução do objeto, que implique em rescisão do contrato;
- b) Quando o contratado não quitar/saldar a multa no prazo estabelecido, nas situações em que não for possível descontar o seu valor dos créditos decorrentes de parcelas executadas do objeto do processo;
- c) Falhar na execução do objeto do processo.

11.4.3 Por até 3 (três) anos, o CONTRATADO que:

- a) Inexecução total do objeto do processo;

11.5 As penalidades constantes no Contrato e no Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente, sem prejuízo das demais cominações legais.

11.6 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, além de demais disposições da legislação vigente.

12 DAS CONDIÇÕES E FORMA DE PAGAMENTO:

12.1 O valor global constante da proposta comercial deverá incluir todos os tributos devidos.

12.2 O CRO-BA Pagará à **CONTRATADA**, após a apresentação da Nota Fiscal devidamente atestada pelo fiscal do contrato com o recebimento definitivo do objeto em conformidade com as especificações contidas neste Termo de Referência e definidas pelo fiscal, em até 15 (quinze) dias desta apresentação. Com a apresentação das faturas aprovadas e atestadas pelo fiscal do contrato, sendo também necessária a apresentação dos comprovantes de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), Certificado de Regularidade junto ao FGTS e Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União.

12.3 O pagamento será efetuado conforme a demanda efetivamente utilizada, mediante a apresentação de Nota Fiscal/Fatura, que deverá vir acompanhada, obrigatoriamente, de relatório detalhado emitido pela plataforma, comprovando a utilização dos serviços no período, de modo a viabilizar a conferência e o ateste pelo fiscal do contrato.

13 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO:

13.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, por interesse do CRO-BA.

13.2 Após a assinatura do contrato, a empresa dispõe de até 30(trinta) dias para implantação do serviço, ora contratado, independentemente de solicitação do fiscal.

14 DA PROTEÇÃO DE DADOS E OBRIGAÇÕES COMUNS:

14.1 O Contratante e a Contratada se comprometem a proteger os direitos de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos aos tratamentos de dados pessoais, inclusive nos meios digitais.

14.2 As informações e dados pessoais de usuários do CRO-BA e externos, porventura armazenados em servidor da Contratada, deverão ser única e exclusivamente utilizados para atender às finalidades institucionais do CRO-BA.

14.3 Em hipótese alguma poderá a Contratada tratar os dados a que tenha acesso por ocasião da execução dos serviços disciplinados neste Termo, senão em virtude do contrato celebrado e unicamente para execução dos serviços contratados.

14.4 Caberá à Contratada:

- a) Dispor dos meios necessários para manter o armazenamento dos dados compartilhados, se for o caso;
- b) Guardar confidencialidade e zelar pela privacidade das informações compartilhadas por meio da solução contratada;
- c) Não repassar, comercializar, transferir ou ceder a qualquer título a terceiros não autorizados as informações individualizadas, no todo ou em parte, de forma a violar a confidencialidade da informação, salvo no caso de envio e recebimento de informações à plataforma Whatsapp Business que integra a solução contratada;
- d) Não disponibilizar, emprestar ou permitir acesso de pessoas, sistemas ou instituições não autorizadas às informações do Contratante e ao conteúdo das mensagens registradas;
- e) Comunicar imediatamente ao CRO-BA e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao titular dos dados.

15 FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

15.1 Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

15.1.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de **LICITAÇÃO**, na modalidade **PREGÃO**, sob a forma **ELETRÔNICA**, com adoção do critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO POR LOTE**.

15.1.2 O fornecimento do objeto será conforme **DEMANDA**, mediante solicitação da Contratante, onde sua formalização se dará por **ORDEM DE FORNECIMENTO**.

15.2 Habilitação Jurídica

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

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

15.2.3 Sociedade empresária ou sociedade limitada unipessoal – SLU: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social, no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

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

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

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

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

15.3 Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

15.3.2 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela



Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

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

15.3.4 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

15.3.5 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual ou Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

15.3.6 Prova de regularidade com a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

15.3.7 Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

15.3.8 O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

15.4 Habilitação econômico-financeira

15.4.1 certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

15.4.2 certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

15.5 Qualificação Técnica

15.5.1 Para fins de habilitação, será exigida a comprovação da capacidade técnico operacional da licitante, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) o fornecimento anterior de bens com características semelhantes e compatíveis com o objeto ora licitado.

15.5.2 Os atestados deverão ser fornecidos por terceiro idôneo, constando, obrigatoriamente:

- ✓ Razão social e CNPJ da contratante;
- ✓ Período de execução;
- ✓ Descrição precisa dos bens fornecidos;
- ✓ Declaração de que os produtos foram entregues em conformidade com o contratado.

15.5.3 Os atestados apresentados deverão abranger, individualmente ou por somatório, no mínimo 50% (cinquenta por cento) do valor estimado do lote para o qual a empresa apresentar proposta, nos termos do §1º do art. 67 da Lei nº 14.133/2021, e corresponder à parcela de maior relevância técnica do objeto, devidamente caracterizada neste Termo de Referência.

15.5.4 A exigência de quantitativo mínimo visa assegurar que a licitante detenha efetiva capacidade logística, técnica e operacional para cumprir, com qualidade e dentro do prazo, o fornecimento de equipamentos eletrônicos de alto desempenho, cujas especificações requerem experiência prévia no mercado.

15.5.5 Serão aceitos atestados emitidos em nome da matriz ou filial da empresa licitante, desde que comprovada a vinculação jurídica entre a unidade executora do serviço atestado e a empresa proponente.

15.5.6 A Administração poderá, a seu critério, exigir, para fins de validação dos atestados apresentados, a apresentação de:

- ✓ Cópia integral do contrato correspondente;
- ✓ Local e data da execução contratual;
- ✓ Meios objetivos de verificação da autenticidade do documento, tais como contato com a contratante ou documentos fiscais comprobatórios.

15.5.7 O presente tópico atende ao disposto no artigo 6º, inciso XXIII, alínea “h”, da Lei nº 14.133/2021, ao indicar a forma e os critérios de seleção do fornecedor, assegurando que a escolha se dê de maneira objetiva, transparente e alinhada ao princípio da proposta mais vantajosa para a Administração.

16. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

16.3 Gestor do Contrato

16.3.1 Cabe ao gestor do contrato:

16.3.1.1 coordenar 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.

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

16.3.1.3 acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

16.3.1.4 emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

16.3.1.5 tomar 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.

16.3.1.6 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.

16.3.1.7 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.

16.4 Da Fiscalização:

16.4.1 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo fiscal do contrato ou pelo respectivo substituto.

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

16.4.3 O fiscal do contrato anotarà 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.

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

16.4.5 O fiscal 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.

16.4.6 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.

16.4.7 O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

16.4.8 O fiscal do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

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

17. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

17.1 A indicação da dotação orçamentária fica postergada para o momento da assinatura do contrato ou instrumento equivalente.

17.2 O presente tópico cumpre o disposto no artigo 6º, inciso XXIII, alínea “j”, da Lei nº 14.133/2021.

18. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

19. FORO E CASOS OMISSOS

19.1 Para dirimir quaisquer questões decorrentes do contrato, as Partes elegem o Foro Federal de Salvador/BA, com exclusão expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

19.2 Os casos omissos serão analisados pelos representantes legais das partes, com o intuito de solucionar o impasse, sem que haja prejuízo para nenhuma delas, tendo por base o que dispõem a Lei nº 14.133/21 e demais legislação vigente aplicável à espécie.

20. DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1 Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

20.2 A contratada fica proibida de veicular publicidade acerca do objeto da contratação, salvo se houver prévia autorização da Administração do contratante.

20.3 Os procedimentos e dúvidas suscitadas terão como diretrizes o disposto na Lei Federal 14.133/21.

20.4 Quaisquer dúvidas deverão ser encaminhadas para o e-mail compras@croba.org.br.

cro BA

ANEXO II

MODELO DE DESCRIÇÃO DA PROPOSTA

1. Modelo de descrição da proposta de preços

Modalidade de Licitação	Número
-------------------------	--------

[SERVIÇOS]				
LOTE /ITEM	DESCRIÇÃO			
VALOR TOTAL DO LOTE/ITEM (MENSAL)				R\$
VALOR TOTAL DO LOTE/ITEM (GLOBAL)				R\$
PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA				() DIAS [≥60]

[NOTA: Texto de referência, devendo ser adaptado conforme a licitação]

Salvador ____ de ____ de 20__.

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

ANEXO III**MODELO DE PROCURAÇÃO - CREDENCIAL**

Através do presente instrumento, nomeamos e constituímos o (a) Senhor (a), (nacionalidade, estado civil, profissão), portador do Registro de Identidade nº, expedido pela, devidamente inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda, sob o nº, residente à rua, nº como nosso mandatário, a quem outorgamos amplos poderes para praticar todos os atos relativos ao procedimento licitatório indicado acima, conferindo-lhe poderes para: apresentar proposta de preços, formular ofertas e lances, interpor recursos e desistir deles, contra-arrazoar, assinar contratos, negociar preços e demais condições, confessar, firmar compromissos ou acordos, receber e dar quitação e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame.

Salvador _____ de _____ de 20__.

RAZÃO SOCIAL:
CNPJ:_____
NOME DO REPRESENTANTE LEGAL
E ASSINATURA

ANEXO IV**MODELO DE DECLARAÇÃO – PROTEÇÃO AO TRABALHO DO MENOR**

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Nº. /2024
---	-----------

DECLARAÇÃO

Declaramos para os fins de habilitação no Pregão Presencial nº...../....., nos termos do art. 68, inciso VI, da Lei nº 14.133/2021, que este estabelecimento executa suas atividades empresariais em estrita obediência ao princípio constitucional do art. 7º, inciso XXXIII, observando a proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito anos e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos. Declaramos ainda, estar plenamente cientes de que qualquer transgressão a esta regra, acarretará a imediata inabilitação ou desclassificação do certame, conforme o caso, sem prejuízos da rescisão unilateral do contrato administrativo respectivo.

Salvador____de____de 20__.

RAZÃO SOCIAL:
CNPJ:_____
NOME DO REPRESENTANTE LEGAL
ASSINATURA

ANEXO V

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO E ATENDIMENTO ÀS
EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO E DE VERACIDADE DOS DOCUMENTOS**

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Nº. /2024
---	-----------

DECLARAÇÃO

Declaramos sob as penas da lei, que temos pleno conhecimento e preenchemos todos os requisitos para atendimento às exigências de habilitação do certame acima identificado, cientes das sanções factíveis de serem aplicadas, conforme legislação pertinente.

Declaramos, ainda, a veracidade dos documentos por mim apresentados, sob as penas da lei.

Salvador _____ de _____ de 20____.

RAZÃO SOCIAL:
CNPJ:

NOME DO REPRESENTANTE LEGAL
E ASSINATURA

ANEXO - VI**MODELO DE DECLARAÇÃO DE MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO
ENQUADRAMENTO NAS VEDAÇÕES DA LEI COMPLEMENTAR N.
123/2006**

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Nº. /20__
---	-----------

DECLARAÇÃO

_____, inscrita no CNPJ sob o n.
_____, por intermédio de seu representante legal, Sr.
_____, portador(a) do CPF n.
_____ e da Carteira de Identidade n._____,
DECLARA, para fins de obtenção dos benefícios da Lei Complementar 123/2006, não estar
incurso em nenhuma das vedações do § 4º, do artigo 3º da referida Lei.

Salvador, _____ de _____ de 20__.

RAZÃO SOCIAL:
CNPJ:

NOME DO REPRESENTANTE
LEGAL E ASSINATURA

ANEXO VII**MINUTA DE CONTRATO Nº XXX/2026****MINUTA DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM O CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DA BAHIA E A EMPRESA XXXXXX**

O CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DA BAHIA – CRO/BA, Pessoa Jurídica de Direito Público Interno, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 15.246.655/0001-11, situado na R. Soldado Luiz Gonzaga das Virgens nº111 13ºandar Edf. Liz Corporate – Caminho das Árvores Salvador - BA, 41830-560. Telefone: (71) 3114-2527, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por sua Presidenta Drª. Myria Conceição Cerqueira Felix, Cirurgiã-Dentista CRO XXX, CPF: XXX, RG: XXX – SSP-BA, aqui denominada **CONTRATANTE** e do outro lado, a empresa **XXX**, CNPJ nº XXXX, situada a **XXX**, neste ato representada pelo seu representante legal **XXXX**, portador do documento de Identidade nº XXX e CPF nºXX aqui denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o processo de Pregão Eletrônico de nº. 005/2026, autorizado pelo despacho constante no processo administrativo de nº 028/2026, resolvem firmar o presente **CONTRATO**, o qual reger-se-á pelas condições constantes no Edital e Termo de Referência, dispostos no Pregão Eletrônico de nº. 005/2026, os quais integram o presente instrumento contratual, como se literalmente estivessem transcritos, pelas cláusulas e condições deste termo contratual e em especial à Lei 14.133/2021.

- 1) Pregão Eletrônico nº 005/2026.
- 2) Proposta apresentada pela **CONTRATADA** em ____/____/____.
- 3) Processo Administrativo nº 028/2026

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a API oficial WhatsApp Business homologado pela Meta, com configurações de atendimento iniciais (sustentação) e suporte técnico em dias úteis (08:00 às 18:00) com regime de sobreaviso para demandas aos sábados, para 48 (quarenta e oito) atendentes ativos, 08 (oito) supervisores e 03 (três) administradores, garantindo a portabilidade do número e a reversibilidade integral dos dados ao CRO-BA de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste termo de referência, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

CLAUSULA SEGUNDA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As aquisições correrão por conta dos recursos da Dotação orçamentária, atestada pela Assessoria Contábil do Conselho Regional de Odontologia da Bahia: **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

Pela execução dos serviços descritos na CLÁUSULA PRIMEIRA deste Contrato, o CONTRATANTE pagará a CONTRATADA o valor mensal estimado de R\$ xxxxx, perfazendo o valor total estimado para 12 (doze) meses de XXXXX.

§1º – O pagamento dos serviços objeto do presente Contrato será efetuado a vista, até 10 (dez) dias úteis contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, que ficará sujeito a conferência.

§2º – Caso haja discordância quanto ao valor consignado no boleto por parte do CONTRATANTE, este deverá comunicar, por escrito, à CONTRATADA, ficando suspenso o prazo para o respectivo pagamento, até que seja resolvida a controvérsia.

§3º - Ficarão garantido ao contratante proceder com as devidas compensações financeiras e penalizações por eventuais atrasos dos serviços prestados, bem como proceder com as compensações financeiras em caso de eventuais antecipações de pagamento, conforme lhe faculta o Art. 92, V, da Lei 14.133/21.

CLÁUSULA QUARTA – DAS RESPONSABILIDADES

A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente contrato, bem como qualquer dano causado à CONTRATANTE ou a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

§ 1º A CONTRATADA declara haver levado em conta, na apresentação de sua proposta, os tributos, contribuições fiscais, parafiscais, emolumentos, encargos sociais e todas as despesas incidentes sobre a compra do material, não cabendo quaisquer reivindicações devidas a erros nessa avaliação, para efeito de solicitar revisão de preços por recolhimentos determinados pela autoridade superior.

§ 2º A CONTRATADA responderá por todos os danos e prejuízos decorrentes de paralisações na execução do serviço, salvo na ocorrência de caso fortuito ou de força maior, sem que haja culpa da CONTRATADA, devidamente apurados na forma da legislação vigente, quando comunicados à CONTRATANTE no prazo de até 48h (quarenta e oito) horas da ocorrência, ou por ordem expressa e escrita da CONTRATANTE.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES

Constituem direitos da CONTRATANTE receber o serviço deste contrato nas condições avençadas e da CONTRATADA perceber o valor ajustado na forma, no prazo e nas condições estabelecidas no Termo de referência.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste instrumento contratual será de 12 (doze) meses a partir da data de sua assinatura.

Parágrafo único: Sendo que, caso o contrato seja assinado de forma eletrônica, considerar-se-á para efeito de início da vigência, a data em que o último signatário do contrato assinar.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pela inexecução total ou parcial das obrigações decorrentes deste CONTRATO, garantida a prévia defesa, poderá ser aplicada à CONTRATADA as seguintes penalidades, de acordo com o artigo 155 e 156 da Lei n.º 14.133/21:

§ 1º O contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

I - dar causa à inexecução parcial do contrato.

II - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

III - dar causa à inexecução total do contrato;

IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

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

VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

§ 2º Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas nesta Lei as seguintes sanções:

I - Advertência;

II - Multa;

III - Impedimento de licitar e contratar;

IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

§ 3º As multas poderão ser aplicadas concomitantemente com as demais sanções, facultada a defesa prévia do interessado no prazo de cinco dias úteis, contados a partir da data em que tomar ciência.

CLÁUSULA OITAVA - DA RESCISÃO

Este CONTRATO poderá ser rescindido nos termos do artigo 138 da Lei 14.133 de 01 de abril de 2021.

CLÁUSULA NONA – DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

O acompanhamento, gestão e fiscalização da execução do presente Contrato será de responsabilidade do funcionário designada em fls. dos autos do Processo Administrativo de nº 028/2026, de acordo com o estabelecido no art. 117 da Lei nº Lei 14.133/2021, bem como na Portaria nº 036/2023 do CRO-BA.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO ACRÉSCIMO OU SUPRESSÃO DO OBJETO

A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, o acréscimo ou supressão que se fizer no objeto deste. CONTRATO até vinte e cinco por cento do seu valor inicial.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA

O presente CONTRATO não poderá ser objeto de cessão ou transferência, no todo ou em parte.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA PUBLICAÇÃO

Este Contrato será publicado, por extrato, no Diário Oficial da União, e ainda, conforme determina o parágrafo único do art. 72 da lei 14.133/21, deverá ser divulgado e mantido à disposição do público em sítio eletrônico oficial.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO REAJUSTE

O(s) preço(s) unitário(s) do(s) serviço(s) objeto deste contrato, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data limite para apresentação da proposta de preços pela empresa no Pregão Eletrônico nº 005/2026, ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, poderão ser reajustados utilizando-se a variação do Indicador Geral de Preços do Mercado– IGPM, mant

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES CONFORME A LGPD

14.1 A Lei Geral de Proteção de Dados será obedecida, em todos os seus termos, pela CONTRATADA, obrigando-se ela a tratar os dados da CONTRATANTE que forem eventualmente coletados, conforme sua necessidade ou obrigatoriedade. (art. 7º, LGPD).

14.2 conforme prevê a Lei Geral de Proteção de Dados, obriga-se a CONTRATADA a executar os seus trabalhos e tratar os dados da CONTRATANTE respeitando os princípios da finalidade, adequação, transparência, livre acesso, segurança, prevenção e não discriminação. (Art. 6º, LGPD).

14.3 A CONTRATADA obriga-se a garantir a confidencialidade dos dados coletados da CONTRATANTE por meio de uma política interna de privacidade, a fim de respeitar, por si, seus funcionários e seus prepostos, o objetivo do presente termo. (art. 50, LGPD).

14.4 Eventuais dados coletados pela CONTRATADA serão arquivados por esta somente pelo tempo necessário para a execução dos serviços contratados. Ao seu fim, os dados coletados serão permanentemente eliminados, excetuando-se os que se enquadrarem no disposto no artigo 16, I da Lei Geral de Proteção de Dados. (art. 15, LGPD).

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/21, e demais normas federais aplicáveis e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO FORO

Fica eleito o foro da cidade de Salvador /BA, para dirimir quaisquer dúvidas ou questões provenientes do presente contrato.

§ 1º E por estarem justos e combinados, assinam o presente expedido em 02 (duas) vias de igual

teor e forma, para os mesmos efeitos legais, na presença das Testemunhas abaixo ASSINADAS.

Salvador/BA, ____ de _____ 2026.

CONTRATANTE: CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DA BAHIA/CROBA
Myria Conceição Cerqueira Felix
Presidenta

CONTRATADO:

CNPJ

Representante legal: (nome completo)

RG:

CPF:

ANEXO ÚNICO AO CONTRATO
TERMO DE REFERÊNCIA
(VIDE ANEXO I DO EDITAL)

Salvador/BA, ____ de _____ 2026.

CONTRATANTE: CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DA BAHIA/CROBA
Myria Conceição Cerqueira Felix
Presidenta

CONTRATADO:
CNPJ
Representante legal: (nome completo)
RG:
CPF:



MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: 67A8R-7TR33-Q22QV-GKWMB

Tipo de assinatura: Avançada

Esse documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

- ✓ Corbulon Aragão Ramos (CPF ***.484.495-**) em 10/07/2026 14:02 - Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
177.19.223.186	Não disponível
Autenticação	com****@croba.org.br (Verificado)
Login	
j4CSwT7kiMlyHoPFqgweEct3iR+cFO3zNzobQkxA1tY=	
SHA-256	

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

<https://portal.wesign.com.br/validate/67A8R-7TR33-Q22QV-GKWMB>

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

<https://portal.wesign.com.br/validate>