



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº P2024/019217-0

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

Contratação de solução de atendimento online (Chat + Inbox ou similares), por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business, com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada (ChatBot), contemplando os serviços de implantação, treinamento remoto, integrações com sistemas, manutenções corretivas, evolutivas e legais para utilização do Crea-MS:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNID. DE MEDIDA	QTD.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1.	Serviço de implantação do Assistente Virtual Inteligente	27260	Serviço	1	R\$ 15.079,50	R\$ 15.079,50
2.	Serviço mensal de fornecimento de Assistente Virtual Inteligente	27260	Mês	12	R\$ 3.609,70	R\$ 43.316,40
3.	Hora técnica para integrações com sistemas (conforme demanda)	27260	Hora	25	R\$ 58,33	R\$ 1.458,25

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

O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da assinatura contratual, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

A prestação dos serviços é enquadrada como continuada, conforme Portaria nº 37, de 1º de abril de 2024 do Crea-MS

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Da necessidade da contratação:

Disponibilização de um canal de atendimento online, criação, instalação, manutenção e atualização de plataforma ou software de atendimento ChatBot para garantir um canal de atendimento automatizado e de comunicação eficiente aos

profissionais e às empresas, registrados no sistema, bem como, a todos que dependem ou necessitam dos serviços prestados pelo Conselho.

2.1.2. Considerando que o uso de canal de atendimento automatizado, já é rotina para grande parte daqueles que utilizam os serviços deste Crea-MS, porque oferece resposta a curto prazo, acesso 24 (vinte e quatro) horas a manuais e alguns serviços online, evitando prejuízos de tempo;

2.1.3. Considerando, também, que parte do atendimento é robotizado, fato que facilita o acesso aos serviços online, auxilia na redução da demanda de atendimentos presenciais e telefônicos, bem como reduz gastos financeiros com a disponibilização de pessoal para realização manual desses serviços;

2.1.4. Nesse cenário, é importante destacar a contratação de empresa especializada se faz necessária para continuidade e pleno funcionamento de um canal de atendimento online (chatbot), recurso fundamental para garantir uma comunicação eficaz, possibilitando um diálogo de forma síncrona por meio de mensagens de texto, permitindo sanar às dúvidas dos usuários num curto tempo de resposta, acesso 24 (vinte e quatro) horas por dia, descartando muitas vezes os atendimentos presenciais e telefônicos, resultando em maior celeridade, melhoria da qualidade de informação e aumento da confiabilidade, sem prejuízos ao andamento dos serviços finalísticos do Conselho.

2.1.5. Registra-se que o CONTRATO N. 001/2023, celebrado entre o Crea-MS e a HIPLATFORM COMÉRCIO E TECNOLOGIA S.A, com o mesmo objeto desta contratação, encerrou-se em 6/2/2024, sendo necessária nova contratação.

2.2.

Da fundamentação da contratação:

2.2.1. No presente caso, a postulação encontra respaldo no inciso II, do artigo 75 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e suas alterações, que assim prescreve:

“Art. 75 – É dispensável a licitação:

II - para contratação que envolva valores inferiores a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), no caso de outros serviços e compras;”

2.2.2. Infere-se da redação do dispositivo legal que a contratação direta mediante dispensa tem que obedecer ao limite previsto no inciso II do art. 75, da Nova Lei, que atualizado pelo Decreto nº 11.871, de 29 de dezembro de 2023, corresponde ao valor máximo de R\$ 59.906,02 (cinquenta e nove mil, novecentos e seis reais e dois centavos).

2.2.3. Desta forma, a contratação do objeto em exame pode ser enquadrada como hipótese de dispensa de licitação. Sendo assim, esse procedimento administrativo será realizado por dispensa de licitação com fundamento no art. 75, inc. II da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.



O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.

2.3.1. Demanda: 5;

2.3.2. Item: 13.

2.3.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

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

3.1.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A contratação deverá observar os seguintes requisitos:

4.1.

4.1.1. **ITEM 1** – Serviço de implantação do Assistente Virtual Inteligente:

4.1.1.1. Deverá comprovar ser autoridade certificadora credenciada pelo Facebook a usar a API oficial do WhatsApp ou ter um parceiro que seja;

4.1.1.2. Customizar o Assistente Virtual Inteligente para que, em tempo real, a inteligência artificial identifique e compreenda as intenções e conduza o atendimento das necessidades manifestadas pelo público externo que venha a estabelecer contato com o Crea-MS;

4.1.1.3. Realizar a personalização de design, carga de conteúdo e fluxos de atendimento, com base em informações fornecidas pelo Crea-MS;

4.1.1.4. Licenciar diretamente ao Crea-MS junto ao Facebook, o número de telefone (67) 3368-1000 ou outro que venha a ser definido, para viabilizar as automações desse Termo de Referência;

4.1.1.5. A etapa de implantação compreenderá a aplicação do treinamento remoto para os usuários do Crea-MS.

4.1.2. **ITEM 2** – Serviço mensal de fornecimento de Assistente Virtual Inteligente:

4.1.2.1. Trata-se de solução de automatização de atendimentos via internet baseada em inteligência artificial, por meio da utilização de Assistente Virtual (chatbot), com possibilidade de transbordo das conversações para atendimento humano quando necessário;



4.1.2.2. A solução deve ser mantida em Datacenter com garantia mínima de 99,7% de disponibilidade e operar no formato 24x7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana), todos os dias do ano, independente de facultativos;

4.1.2.3. O Assistente Virtual deve realizar o primeiro atendimento, com a opção de transferir para o atendente humano para que este continue com o atendimento, nos casos em que a dúvida/solicitação do usuário não for solucionada no primeiro atendimento;

4.1.2.4. O fornecimento contempla atividades de atendimento e suporte técnico ao Crea-MS para resolução de problemas, dúvidas e outras demandas pertinentes ao objeto contratado;

4.1.2.5. É garantido ao Crea-MS, sem ônus adicional, o direito às atualizações e melhorias que forem aplicadas à solução;

4.1.2.6. A solução deve ser habilitada para contemplar múltiplos canais de comunicação, sendo: WebChat (no site e Portal de Serviços do Crea-MS) e WhatsApp;

4.1.2.7. Contemplar **franquia mensal de 2.500 (dois mil e quinhentos) atendimentos, para uso via WebChat;**

4.1.2.8. Contemplar **franquia mensal de 1.000 (um mil) atendimentos, para uso exclusivo no WhatsApp, via API oficial;**

4.1.2.9. Contemplar **franquia mensal para 1.000 (um mil) conversas de marketing:**

4.1.2.9.1. Pacote específico, para **envio de mensagens via WhatsApp**, objetivando o envio de promoções ou ofertas, atualizações de informações ou convites para clientes que responderem ou realizarem ações.

4.1.2.10. A franquia refere-se ao atendimento, não devendo existir qualquer limitação relacionada à quantidade de envio e recebimento de mensagens durante o atendimento;

4.1.2.11. A franquia pode ser ultrapassada em meses atípicos sem paralisação dos atendimentos e sem custos adicionais ao Crea-MS, salvo em caso de recorrência em ultrapassá-la por 3 (três) meses consecutivos ou em 1 (um) mês com mais de 30% (trinta por cento) ultrapassado da franquia contratada;

4.1.2.12. Permite transferência de arquivos e adicionalmente, como bônus, suporta reconhecimento de voz em mensagens de áudio (Speech-to-text SST);



4.1.2.13. Possui recurso que oportuniza aos usuários externos responder uma pesquisa de satisfação ao final do atendimento;

4.1.2.14. Suporta escolha de opções (tipo URA);

4.1.2.15. A solução deve entregar plataforma web, acessível via Google Chrome para atendimento humano e gestão das demais funcionalidades da ferramenta;

4.1.2.16. Contempla conexão simultânea de até 10 (dez) usuários atendentes, com suporte a departamentalização;

4.1.2.17. Disponibilizar relatórios, gráficos e dados estatísticos para análise de indicadores e tomada de decisão;

4.1.2.18. Faz o controle de privilégios de acesso dos usuários;

4.1.2.19. Permitir integrações via API entre sistemas para automatização de ações. Estas integrações deverão ser solicitadas pelo Crea-MS, cabendo à CONTRATADA precificar-las em horas, conforme estimativa de esforço e valor da hora técnica definida na contratação;

4.1.2.20. Permitir ao Crea-MS a criação e edição dos fluxos de atendimentos.

4.1.3. **ITEM 3** – Hora técnica para integrações com sistemas:

4.1.3.1. As horas técnicas ficam previstas neste objeto, mas sem a obrigação do Crea-MS utilizá-las. A sua previsão segue o princípio da eficiência e da prudência, pois caso não sejam demandadas, não serão gerados custos ao Conselho. Todavia, caso haja necessidade, tais horas estão contempladas, possibilitando o seu acionamento de forma tempestiva;

4.2. 4.1.3.2. As horas técnicas poderão ser utilizadas para integrar a solução com outros sistemas do Crea-MS.

4.3. Sustentabilidade:

4.2.1. Devem ser atendidos os requisitos que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

4.4. Requisitos de capacitação:

4.3.1. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. O treinamento deverá ser de no mínimo 6 (seis) horas de duração.

Requisitos legais:

4.4.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de Rua Sebastião Taveira, 268 • Bairro São Francisco • CEP 79010-480 • Campo Grande – MS
Fone: 0800 368 1000 • Site: www.creams.org.br • E-mail: creams@creams.org.br



dezembro 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

Requisitos de manutenção e/ou suporte técnico:

4.5. 4.5.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções (corretivas/preventivas/adaptativa/evolutiva) pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

4.5.2. O suporte técnico deverá ser prestado remotamente, durante toda a vigência do contrato, no regime 8 x 5 (oito) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana;

4.5.3. O suporte técnico deverá ser prestado sem custos adicionais para o Crea-MS, cabendo a CONTRATADA a adoção de providências necessárias para resolver eventuais problemas ou possíveis dúvidas relacionadas ao software. A CONTRATADA terá o prazo de até 4 (quatro) horas úteis para prestar primeiro atendimento ao Crea-MS, contados a partir da abertura do chamado.

Requisitos de Segurança e Privacidade:

4.6. 4.6.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Crea-MS.

4.7. Requisitos de Garantia e Manutenção:

4.8. 4.7.1. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

Requisitos de Experiência Profissional:

4.9. 4.8.1. Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente contratação.

4.10. Vistoria:

4.9.1. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

4.11. Sustentabilidade:

4.10.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis

Indicação de marcas ou modelos:

4.11.1. Não se aplica.



Da exigência de amostra:

4.12.1. Não haverá exigência de amostra.

Da vedação de contratação de marca/produto:

4.13.1. Não se aplica.

4.12. Da exigência de carta de solidariedade:

4.13. 4.14.1. Não será exigida carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato.

4.14. Da subcontratação:

4.15.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.15. Garantia da contratação:

4.16. 4.16.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. A execução do objeto e o seu recebimento seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA terá o **prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias, para conclusão do ITEM 1.**

5.1.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelo(s) fiscal(is) designado(s), mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (art. 140, inc. I, alínea “a”, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e arts. 22, inc. X e 23, inc. VII do Decreto nº 11.246, de 27 de outubro de 2022).

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

5.1.4. A CONTRATADA fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas



todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

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

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

5.1.5. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por empregado ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

5.1.5.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelo(s) fiscal(is), no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 27 de outubro de 2022).

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

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

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

5.1.5.5. Enviar a documentação pertinente ao Setor de Compras e Contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

5.1.6. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.



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

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

Local e horário da prestação dos serviços:

5.2.1. Software de assistente virtual inteligente para automatização de atendimento em multicanal (WhatsApp e Webchat), no formato SaaS (Software as a Service).

5.2.

5.2.2. Os serviços serão prestados no seguinte horário: operar 24 x 7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana), todos os dias do ano, independentemente de finais de semana, feriados e pontos facultativos.

Formas de transferência de conhecimento:

5.3.

5.3.1. Não será necessária transferência de conhecimento devido às características do objeto.

5.4.

Procedimentos de transição e finalização do contrato:

5.4.1. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

6.1.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.2.

O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.3.

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.

6.4.

6.5.

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.

A CONTRATANTE poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do

plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (art. 117, caput da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021).

6.6. São obrigações da CONTRATANTE:

6.7.1. Nomear Gestor e Fiscal(is) do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto;

6.7.2. Participar ativamente das sistemáticas de supervisão, acompanhamento e controle de qualidade dos serviços;

6.7.3. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

6.7.4. Disponibilizar a CONTRATADA lista detalhada dos requisitos para desenvolvimento de sustentação;

6.7.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA;

6.7.6. Receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

6.7.7. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

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

6.7.9. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

6.7.10. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

São obrigações da CONTRATADA:

6.8.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

6.8.2. Implantar e disponibilizar solução de Assistente Virtual Inteligente, conforme especificações determinadas no Termo de Referência;



6.8.3. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

6.8.4. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

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

6.8.6. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

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

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

6.8.9. Disponibilizar infraestrutura compatível com a demanda, licenciamento do software, aplicação de atualizações corretivas, evolutivas e legais e monitoramento preventivo do sistema;

6.8.10. Tratar como confidenciais, informações e dados do CONTRATANTE, guardando total sigilo perante a terceiros.

7.1.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto neste item.

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Tópico:	Descrição
Finalidade:	Medir o tempo de atraso na prestação dos serviços constantes na Ordem de Serviço.
Meta a cumprir:	IAP igual ou superior a 90% (noventa por cento).
Instrumento de medição:	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.
Forma de acompanhamento:	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo (métrica):	$IAP = 100 * (\sum Q_{tap} / \sum Q_{tr})$, onde: IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço;

	Σ Qtap = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência; Σ Qtr = Somatório do quantitativo total registrado com previsão de encerramento para o período de referência.
Observações:	Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.
Início da vigência:	A partir da assinatura contratual.
Faixas de ajuste no pagamento:	IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal. IAP >= 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.

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

7.1.1.1. não produzir os resultados acordados,

7.1.1.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

7.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e/ou administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (art. 140, inc. I, alínea “a”, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e arts. 22, X e 23, VII do Decreto nº 11.246, de 27 de outubro de 2022).

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

7.4. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, pelo gestor do contrato, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.4.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 27 de outubro de 2022).

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

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

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

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

7.5. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

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

7.9. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 4 de novembro de 2022.

7.10. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021

Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.10.1. o prazo de validade;

7.10.2. a data da emissão;

7.10.3. os dados do contrato e do contratante;

7.10.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.10.5. o valor a pagar; e

7.10.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à CONTRATANTE;

7.11. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

7.12. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas; b) identificar possível razão que impeça a contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

7.13. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 20 (vinte) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

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

7.15. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

7.16. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

7.17. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 4 de novembro de 2022.

7.18. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que o CONTRATADO não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da



parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP, \text{ sendo:}$$

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$I = (TX)$	$I = 6 / 100 / 365$	$I = 0,00016438$ TX = Percentual da taxa anual = 6%
------------	---------------------	--

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

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

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

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

7.23. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8.1.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E REGIME DE EXECUÇÃO

8.2. A CONTRATADA será selecionada por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

8.3. O objeto será fornecido mediante a forma de execução INDIRETA, sob o regime de EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO.

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

8.3.1. SICAF;

Rua Sebastião Taveira, 268 • Bairro São Francisco • CEP 79010-480 • Campo Grande – MS
Fone: 0800 368 1000 • Site: www.creams.org.br • E-mail: creams@creams.org.br



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

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

Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:

8.4.

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

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

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

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

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

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

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

8.4.8. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.



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

Habilitação fiscal, social e trabalhista:

8.5.

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

8.5.2. 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.

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

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

8.5.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

8.5.6. Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.6.

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

Qualificação Econômico-Financeira

8.6.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor (Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, art. 69, caput, inciso II);

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



8.6.3. Comprovação para fins de habilitação capital mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

8.6.4. As empresas criadas no exercício financeiro da contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, art. 65, §1º).

Qualificação Técnica:

8.7.1. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto desta contratação;

8.7.1.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação

8.7.2. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

8.7.2.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

8.7.2.1.1. Fornecimento de solução de atendimento online (Chat + Inbox ou similares), por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business, com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada (ChatBot), contemplando os serviços de implantação, treinamento remoto, integrações com sistemas, manutenções corretivas, evolutivas e legais.

Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

8.8.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 16 de dezembro de 1971;

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

8.8.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

8.8.4. O registro previsto no art. 107, da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971;

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

8.8.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação direta; e

8.8.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 16 de dezembro de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 59.854,15 (cinquenta e nove mil, oitocentos e cinquenta e quatro reais e quinze centavos)** apostos na tabela do item 1.1. acima.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

10.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

10.1.1.1. Conta: 6.2.2.1.1.01.04.09.022;

10.1.1.2. Projeto atividade: Demais Serviços Profissionais;

10.1.1.3. Centro de custo: 2.01.01.010 - DAR - SERVIÇOS TERCEIRIZADOS EM DECORRÊNCIA DAS ATIVIDADES DO DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO E REGISTRO.

Campo Grande, MS.

ELIENE BATISTA GONÇALVES DA SILVA

Gerente do Departamento de Atendimento e Registro

Considerando a importância do objeto a ser contratado para as atividades deste Conselho e em face das justificativas apresentadas, aprovo o presente documento.

Eng. Agrim. VÂNIA ABREU DE MELLO
Presidente do Crea-MS



Documento assinado eletronicamente por **VANIA ABREU DE MELLO, Presidente**, em **19/07/2024**, às **13:35**, conforme horário oficial de Campo Grande, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [DECRETO Nº 8.539, DE 8 DE OUTUBRO DE 2015](#)



Documento assinado eletronicamente por **Eliene Batista Goncalves da Si, Gerente**, em **22/07/2024**, às **07:27**, conforme horário oficial de Campo Grande, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [DECRETO Nº 8.539, DE 8 DE OUTUBRO DE 2015](#)

