

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90003/2025

(Processo de Compra n.º 08557/2025)

O Conselho Regional de Odontologia de Minas Gerais, CRO-MG, torna público, para conhecimento dos interessados, que o(a) pregoeiro(a) e sua Equipe de Apoio, designados pela Portaria CRO-MG nº 013/2025, de 23 de janeiro de 2025, realizará certame licitatório, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, tipo **Menor Preço por Item/Lote** nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 10/10/2025

Horário: 09h (Horário de Brasília/DF)

Link: <https://www.comprasnet.gov.br/seguro/loginPortal.asp>

Critério de Julgamento: Menor Preço por Item/Lote

UASG: 389233

1 OBJETO

1.1 O objeto do presente procedimento é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação, conforme condições e exigências estabelecidas no edital e seus anexos, sendo:

1.1.1 Licença de software para integração com o sistema de telefonia (PABX)

utilizado pela Central de Atendimento do CROMG, com o objetivo de gerar protocolos de atendimento automaticamente vinculados às ligações gravadas, incluindo suporte técnico 24/7, geração de relatórios, interface amigável, backup automatizado e conformidade com a LGPD; e

1.1.2 Solução de automação de atendimento baseada em inteligência artificial,

composta pela plataforma Manychat Pro e pela utilização da API ChatGPT (ou equivalente), com integração às redes sociais e ao site institucional do CROMG, criação de fluxos automatizados de conversa, dashboards com relatórios de interação, suporte técnico, manutenção contínua e fallback para atendimento humano, também em conformidade com a LGPD.

	Item	Descrição	Catser	Qtd.	R\$ Mensal	R\$ Total Anual Estimado
--	------	-----------	--------	------	------------	--------------------------

001	001	Requisitos do software: • Integração com o nosso PABX da marca Grandstream modelo UCM6510 V1.4B • Geração automática de protocolos de atendimento vinculados às ligações recebidas e gravadas. • API de Integrações. • Suporte 24 horas 7 dias por semana. • Personalizar os dados que serão exibidos no Dashboard. • Gravação contínua ao transferir para ramais. • Treinamento e auxílio durante a implementação e configuração. • Possibilidades de adicionar mais ramais caso necessário. • Backup Automatizado. • Gravação de chamadas com 1 ano de armazenamento ou mais. • Gravar ligações dentro e fora da Ura. • Módulo de Relatórios/Dashboard. • Permissão de consulta e auditoria das gravações por meio dos protocolos gerados. • Conformidade com a LGPD, garantindo armazenamento seguro e controle de acesso. • Disponibilidade de relatórios de atendimentos com base em dados das chamadas. • Interface amigável que permita integração futura com outros sistemas internos.	27502	01	1.246,00	R\$ 14.952,00
-----	-----	--	-------	----	----------	---------------

	ATIVACÃO					R\$ 1.500,00
	VALOR TOTAL					R\$ 16.452,00
LOTE ÚNICO – ITENS 002, 003 e 004	002	Licença Manychat Pro	26077	12 meses	500,00	R\$ 6.000,00
	003	Uso da API ChatGPT (OpenAI) – baseado em consumo estimado	26077	15.000 interações/mês	250,00	R\$ 3.000,00
	004	Implementação da solução + suporte técnico contínuo	26077	12 meses	3.747,00	44.964,00
	VALOR TOTAL DO LOTE ÚNICO COMPOSTO DOS ITENS 2, 3 e 4					R\$ 53.964,00

1.2 O critério de julgamento adotado será o **Menor Preço Item/Lote**, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

1.3 Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas do Sistema Eletrônico – COMPRASNET (CATSER) e as especificações constantes neste Edital e seus anexos, prevalecerão as do Edital e seus anexos.

2 DA PARTICIPAÇÃO

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

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

2.1.2 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.

2.1.3 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.

2.2 Não poderão participar deste Pregão os fornecedores:

2.2.1 que não atendam às condições do Edital e seu(s) anexo(s);

2.2.2 Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.2.3 Que se enquadrem nas seguintes vedações:

a) Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

b) 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 contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

c) Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

d) 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;

e) Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da [Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976](#), concorrendo entre si;

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

2.2.3.1 Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico;

2.2.3.2 Aplica-se o disposto na alínea “c” também ao fornecedor que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do fornecedor;

2.2.4 Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário); e

2.2.5 Sociedades cooperativas.

2.3 Justificativa quanto à não exclusividade para ME/EPP

2.3.1 Considerando as características do objeto desta licitação – composto por soluções tecnológicas e serviços especializados –, cuja natureza inviabiliza a restrição da participação exclusivamente a microempresas e empresas de pequeno porte, optou-se por não aplicar a reserva prevista no art. 48, inciso I, da Lei Complementar nº 123/2006.

2.3.2 Não obstante, fica assegurado às microempresas e empresas de pequeno porte o tratamento diferenciado e favorecido disposto nos arts. 42 a 49 da referida Lei Complementar, especialmente quanto ao direito de preferência e critérios de desempate.

3 INGRESSO NO PREGÃO ELETRÔNICO E CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL

3.1 O ingresso do fornecedor no Pregão Eletrônico se dará com o cadastramento de sua proposta inicial, na forma deste item.

3.2 O fornecedor interessado, após a divulgação do Pregão Eletrônico, encaminhará, exclusivamente por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica, a proposta com a descrição do objeto ofertado, a marca do produto, quando for o caso, e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura do procedimento.

3.3 A proposta também deverá conter declaração de que compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

3.3.1 Ao apresentar a proposta de preços para a presente Pregão Eletrônico, independente de apresentar transcrição em sua proposta final assinada, a proponente concorda/declara que:

3.3.1.1 Nos valores unitários e globais já estão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens, nada mais sendo lícito pleitear a esse título.

3.3.1.2 Aceitará a Ordem de Fornecimento no prazo de 5 (cinco) dias após o seu recebimento.

3.3.1.3 Fornecerá o objeto deste certame, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, em estrita observância das condições estabelecidas no termo de referência a contar do recebimento da Ordem de Fornecimento.

3.3.1.4 Emitirá e entregará a nota fiscal, para que após a entrega e aceite do(s) produto(s) seja efetuado o respectivo pagamento;

3.3.1.5 Mantém a validade da Proposta de Preços pelo período mínimo de 60 (sessenta) dias.

3.3.1.6 O(s) material (s) a ser(em) entregue(s) estará(rão) em conformidade com o Termo de Referência.

3.3.1.7 Declara, sob as penas da Lei nº 6.938/1981, que atende aos critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade socioambiental, respeitando as normas de proteção do meio ambiente, estando ciente da obrigatoriedade do cumprimento integral ao que estabelece o art. 6º e seus incisos, da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG).

3.4 Todas as especificações do objeto contidas na proposta, em especial o preço, vinculam a Contratada.

3.5 Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços;

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

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

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

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

3.9 Uma vez enviada a proposta no sistema, os fornecedores **NÃO** poderão retirá-la, substituí-la ou modificá-la;

3.10 No cadastramento da proposta inicial, o fornecedor deverá, também, assinalar “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, às seguintes declarações:

3.10.1 Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

3.10.2 Que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

3.10.3 Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;

3.10.4 Que assume a responsabilidade pelas transações que forem efetuadas no sistema, assumindo como firmes e verdadeiras;

3.10.5 Que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, de que trata o art. 93 da Lei nº 8.213/91.

3.10.6 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;

4 FASE DE LANCES

4.1 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.

4.2 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.

4.3 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro (a) e os licitantes.

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

4.4.1 *O lance deverá ser ofertado pelo valor total do item/lote.*

4.5 O fornecedor somente poderá oferecer valor inferior ou maior percentual de desconto em relação ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema.

4.5.1 O fornecedor poderá oferecer lances sucessivos iguais ou superiores ao lance que esteja vencendo o certame, desde que inferiores ao menor por ele ofertado e registrado pelo sistema, sendo tais lances definidos como “lances intermediários” para os fins deste Pregão Eletrônico.

4.5.2 **O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é de R\$ 0,10 (dez centavos).**

4.6 Havendo lances iguais ao menor já ofertado, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.

4.7 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.

4.8 O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa “ABERTO”.

4.8.1 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.

4.8.2 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.

4.8.3 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.

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

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

4.9 Caso o fornecedor não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

4.10 Durante o procedimento, os fornecedores serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do fornecedor.

4.11 Imediatamente após o término do prazo estabelecido para a fase de lances, haverá o seu encerramento, com o ordenamento e divulgação dos lances, pelo sistema, em ordem crescente de classificação.

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

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

4.14 Quando a desconexão do sistema eletrônico para o(a) pregoeiro(a) 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(a) Pregoeiro(a) aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

4.15 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](#).

4.15.1 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.

4.15.2 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.

4.15.3 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.

4.15.4 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.

4.16 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, quando for o caso.

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

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

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

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

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

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

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

4.16.2.2 empresas brasileiras;

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

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

4.17 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(a) pregoeiro(a) poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

4.17.1 Não será admitida a previsão de preços diferentes em razão de local de entrega ou de acondicionamento, tamanho de lote ou qualquer outro motivo.

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

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

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

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

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

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

5 JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇO

5.1 Encerrada a fase de lances, será verificada a conformidade da proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação do objeto e à compatibilidade do preço em relação ao estipulado para a contratação.

5.2 Toda comunicação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”) devendo o fornecedor acompanhar até o final do procedimento licitatório, sob pena de desclassificação caso não responda dentro do prazo estipulado.

5.3 No caso de o preço da proposta vencedora estar acima do estimado pela Administração, poderá haver a negociação de condições mais vantajosas.

5.3.1 Neste caso, será encaminhada contraproposta ao fornecedor que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida a melhor proposta com preço compatível ao estimado pela Administração.

5.3.2 A negociação poderá ser feita com os demais fornecedores classificados, respeitada a ordem de classificação, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido para a contratação.

5.3.3 Em qualquer caso, concluída a negociação, o resultado será registrado na ata do procedimento da dispensa eletrônica.

5.4 Estando o preço compatível, será solicitado o envio da proposta e, se necessário, de documentos complementares, adequada ao último lance, via sistema.

5.4.1 Na impossibilidade, devidamente justificada, de enviar os anexos via sistema os mesmos poderão ser encaminhados para o e-mail licitacao@cromg.org.br.

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

5.6 Será desclassificada a proposta vencedora que:

5.6.1 Contiver vícios insanáveis;

5.6.2 Não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste Edital ou em seus anexos;

5.6.3 Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

5.6.4 Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

5.6.5 Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

5.7 Quando o fornecedor não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:

5.7.1 For insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da dispensa não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio fornecedor, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

5.7.2 Apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.

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

5.9 Erros no preenchimento da proposta não constituem motivo para a sua desclassificação. A proposta poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço.

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

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

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

5.11 Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, será examinada a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

5.12 Havendo necessidade, a sessão será suspensa, informando-se no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

5.13 Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, se iniciará a fase de habilitação, observado o disposto neste Edital.

6 HABILITAÇÃO

6.1 Os documentos a serem exigidos para fins de habilitação constam do **ANEXO I – DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA PARA HABILITAÇÃO** deste Edital e serão solicitados do fornecedor mais bem classificado da fase de lances.

6.2 Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do fornecedor detentor da proposta classificada em primeiro lugar, será verificado o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);
- c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).
- d) Lista de Inidôneos mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU;

6.2.1 Para a consulta de fornecedores pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “b”, “c” e “d” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>)

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

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

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

6.2.2.1.2 O fornecedor será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação

6.2.3 Constatada a existência de sanção, o fornecedor será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

6.3 Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos fornecedores será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

6.3.1 É dever do fornecedor atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, quando solicitado, a respectiva documentação atualizada.

6.3.2 O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do fornecedor, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s).

6.4 Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o fornecedor será convocado a encaminhá-los, em formato digital, após solicitação da Administração, sob pena de inabilitação.

6.5 Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

6.6 O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

6.7 Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, a sessão será suspensa, sendo informada a nova data e horário para a sua continuidade.

6.8 Será inabilitado o fornecedor que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

6.8.1 Na hipótese de o fornecedor não atender às exigências para a habilitação, o órgão ou entidade examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do objeto e as condições de habilitação

6.9 Constatado o atendimento às exigências de habilitação, o fornecedor será habilitado

Qualificação Técnica

6.10 Conforme Anexo I deste termo.

7 CONTRATAÇÃO

7.1 Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente (Ordem de Fornecimento).

7.2 O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para aceitar a Ordem de Fornecimento, via confirmação por e-mail, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e seus anexos.

7.2.1 O prazo previsto para assinatura do contrato ou aceitação da Ordem de Fornecimento ou instrumento equivalente poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

7.3 O aceite da Ordem de Fornecimento ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

7.3.1 Referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133, de 2021;

7.3.2 A contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no Edital e seus anexos;

7.3.3 A contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133/21 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma Lei.

8 SANÇÕES

8.1 Comete infração administrativa o fornecedor que cometer quaisquer das infrações previstas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, quais sejam:

8.1.1 Dar causa à inexecução parcial do contrato;

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

8.1.3 Dar causa à inexecução total do contrato;

8.1.4 Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

8.1.5 Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

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

8.1.7 Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

8.1.8 Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou a execução do contrato;

8.1.9 Fraudar a dispensa eletrônica ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

8.1.10.1 Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores, em qualquer momento da dispensa, mesmo após o encerramento da fase de lances.

8.1.11 Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame.

8.1.12 Praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).

8.2 O fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) Advertência pela falta do subitem 8.1.1 deste Edital, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

b) Multa de 5 % (cinco por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do fornecedor, por qualquer das infrações dos subitens 8.1.1 a 8.1.12;

c) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens 8.1.2 a 8.1.7 deste Edital, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 8.1.8 a 8.1.12, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;

8.3 Na aplicação das sanções serão considerados:

8.3.1 A natureza e a gravidade da infração cometida;

8.3.2 As peculiaridades do caso concreto;

8.3.3 As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

8.3.4 Os danos que dela provierem para a Administração Pública;

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

8.4 Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

8.5 A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

8.6 Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativos necessários à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

8.7 A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

8.8 O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

8.9 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao fornecedor/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

8.10 As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas nos anexos a este Edital.

9 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1 O procedimento será divulgado no Comprasnet 4.0 e no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, e encaminhado automaticamente aos fornecedores registrados no Sistema de Registro Cadastral Unificado – Sicaf, por mensagem eletrônica, na correspondente linha de fornecimento que pretende atender.

9.2 No caso de todos os fornecedores restarem desclassificados ou inabilitados (procedimento fracassado), a Administração poderá:

9.2.1 Republicar o presente Edital com uma nova data;

9.2.2 Valer-se, para a contratação, de proposta obtida na pesquisa de preços que serviu de base ao procedimento, se houver, privilegiando-se os menores preços, sempre que possível, e desde que atendidas às condições de habilitação exigidas.

9.2.2.1 No caso do subitem anterior, a contratação será operacionalizada fora deste procedimento.

9.2.3 Fixar prazo para que possa haver adequação das propostas ou da documentação de habilitação, conforme o caso.

9.3 As providências dos subitens 9.2.1 e 9.2.2 acima poderão ser utilizadas se não houver o comparecimento de quaisquer fornecedores interessados (procedimento deserto).

9.4 Havendo a necessidade de realização de ato de qualquer natureza pelos fornecedores, cujo prazo não conste deste Edital, deverá ser atendido o prazo indicado pelo agente competente da Administração na respectiva notificação.

9.5 Caberá ao fornecedor acompanhar as operações, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

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

9.7 Os horários estabelecidos na divulgação deste procedimento e durante o envio de lances observarão o horário de Brasília-DF, inclusive para contagem de tempo e registro no Sistema e na documentação relativa ao procedimento.

9.8 No julgamento das propostas e da habilitação, a Administração poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

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

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

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

9.12 Da sessão pública será divulgada Ata no sistema eletrônico.

9.13 Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

9.13.1 ANEXO I – Documentação exigida para Habilitação

9.13.2 ANEXO II – Termo de Referência;

9.13.3 ANEXO III – Modelo de Proposta Comercial

9.13.4 ANEXO IV – Minuta Contratual

9.13.5 ANEXO V – ETPs

Belo Horizonte, 23 de setembro de 2025.

RAPHAEL CASTRO MOTA
Presidente do CROMG

Anexo I

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90003/2025

(Processo de Compra n.º 08557/2025)

DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA PARA HABILITAÇÃO CASO NÃO CONSTE NO SICAF

1 Habilitação jurídica:

1.1 no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

1.2 Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

1.3 No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

1.4 inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

1.5 No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

1.6 decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

1.7 Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

2 Regularidade fiscal, social e trabalhista:

2.1 prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

2.2 prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

2.3 Prova de regularidade com a Fazenda Municipal, da sede do licitante;

2.4 Inscrição Estadual ou Municipal conforme o caso;

2.5 prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

2.6 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;

3. **Comprovação da Capacidade Técnica:**

3.1. Para fins de habilitação técnica, a licitante deverá apresentar **Atestado(s) de Capacidade Técnica**, emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) que a empresa forneceu, implementou e prestou suporte a solução de software com funcionalidades compatíveis com o objeto deste certame, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos:

- a. Integração com sistema de telefonia PABX, preferencialmente com equipamentos da marca Grandstream ou similares;
- b. Geração automática de protocolos de atendimento vinculados às ligações telefônicas recebidas e gravadas;
- c. Módulo de relatórios e dashboards com dados estatísticos e operacionais extraídos das chamadas;
- d. Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018), especialmente quanto ao armazenamento seguro e controle de acesso às gravações;
- e. Suporte técnico contínuo, em regime de 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- f. Treinamento e suporte na fase de implementação da solução.

3.2. O(s) Atestado(s) deverá(ão):

- a. Estar em nome da licitante;
- b. Ser emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) contratante(s), com clara identificação da razão social, CNPJ, nome e cargo do signatário;
- c. Conter descrição precisa do objeto prestado, permitindo a aferição da compatibilidade com as exigências acima;
- d. Informar o período de execução do serviço informando a avaliação do desempenho da contratada.

3.3. Para a solução de automação de atendimento (Manychat Pro e API ChatGPT), a licitante deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) que a empresa forneceu solução de chatbot com base em inteligência artificial, contendo, no mínimo:

- a. Que forneceu, implantou e manteve solução de atendimento automatizado via chatbot com base em inteligência artificial;

- b. Que a solução contemplava integração com canais de comunicação como WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram ou site;
- c. Que incluía respostas automatizadas com uso de API de inteligência artificial (ChatGPT ou similar);
- d. Que dispunha de painel de relatórios com indicadores de atendimento e fallback para atendimento humano;
- e. Que havia suporte técnico contínuo, personalização de fluxos e conformidade com a LGPD
- f. Os atestados devem:
 - Estar em nome da licitante;
 - Ser emitidos por pessoas jurídicas contratantes com identificação da razão social, CNPJ e signatário;
 - Conter descrição precisa dos serviços prestados;
 - Informar o período de execução e a avaliação de desempenho da contratada.

Anexo II

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. O objeto do presente procedimento é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação, por dispensa de licitação de:

- a) **Licença de software para integração com o sistema de telefonia (PABX)** utilizado pela Central de Atendimento do CROMG, com o objetivo de gerar protocolos de atendimento automaticamente vinculados às ligações gravadas, incluindo suporte técnico 24/7, geração de relatórios, interface amigável, backup automatizado e conformidade com a LGPD; e
- b) **Solução de automação de atendimento baseada em inteligência artificial**, composta pela plataforma Manychat Pro e pela utilização da API ChatGPT (ou equivalente), com integração às redes sociais e ao site institucional do CROMG, criação de fluxos automatizados de conversa, dashboards com relatórios de interação, suporte técnico, manutenção contínua e fallback para atendimento humano, também em conformidade com a LGPD.

	Item	Descrição	Catser	Qtd.	R\$ Mensal	R\$ Total Anual Estimado
001	001	Requisitos do software: • Integração com o nosso PABX da marca Grandstream modelo UCM6510 V1.4B • Geração automática de protocolos de atendimento vinculados às ligações recebidas e gravadas. • API de Integrações. • Suporte 24 horas 7 dias por semana. • Personalizar os dados que serão exibidos no Dashboard. • Gravação contínua ao transferir para ramais. • Treinamento e auxílio durante a implementação e configuração. • Possibilidades	27502	01	1.246,00	R\$ 14.952,00

		de adicionar mais ramais caso necessário. • Backup Automatizado. • Gravação de chamadas com 1 ano de armazenamento ou mais. • Gravar ligações dentro e fora da Ura. • Módulo de Relatórios/Dashboard. • Permissão de consulta e auditoria das gravações por meio dos protocolos gerados. • Conformidade com a LGPD, garantindo armazenamento seguro e controle de acesso. • Disponibilidade de relatórios de atendimentos com base em dados das chamadas. • Interface amigável que permita integração futura com outros sistemas internos.				
	ATIVACÃO					R\$ 1.500,00
	VALOR TOTAL					R\$ 16.452,00
LOTE ÚNICO – ITENS 002, 003 e 004	002	Licença Manychat Pro	26077	12 meses	500,00	R\$ 6.000,00
	003	Uso da API ChatGPT (OpenAI) – baseado em consumo estimado	26077	15.000 interações/mês	250,00	R\$ 3.000,00

	004	Implementação da solução + suporte técnico contínuo	26077	12 meses	3.747,00	44.964,00
	VALOR TOTAL DO LOTE ÚNICO COMPOSTO DOS ITENS 2, 3 e 4					R\$ 53.964,00
	VALOR GLOBAL DA CONTRATAÇÃO					R\$ 70.416,00

- 1.2. Valor Global da contratação – R\$ 70.416,00 (setenta mil reais e quatrocentos e dezesseis reais)
- 1.3. O prazo de vigência da contratação será de 12 **meses**, contados da assinatura do contrato, na forma do Art. 105 da Lei nº 14.133 de 2021 e, podendo ser prorrogado nos termos do Art. 107 da referida lei.
- 1.4. O início da execução do objeto será após a emissão da Ordem de Fornecimento e Nota de Empenho;
- 1.5. **Adicionalmente**, contempla-se também a contratação de solução de automação de atendimento com uso de inteligência artificial, composta pelos seguintes componentes:
- a) Licenciamento da plataforma Manychat Pro com duração de 12 (doze) meses;
 - b) Utilização da API ChatGPT (OpenAI ou similar) para respostas automatizadas via chatbot, com base em volume estimado de 15.000 (quinze mil) interações mensais;
 - c) Criação e implantação de fluxo automatizado de atendimento, incluindo mapeamento de jornada do usuário, integração com redes sociais e site institucional;
 - d) Suporte técnico contínuo, ajustes e manutenção por 12 (doze) meses;
 - e) Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
 - f) Painel de controle com relatórios gerenciais e estatísticas de atendimento;
 - g) Mecanismo de fallback para atendimento humano.

2. DESCRIÇÃO DETALHADA DOS ITENS

- 2.1. Conforme Item 01 – objeto.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO – (Item 001)

- 3.1. A presente contratação tem por objetivo a **aquisição de licença de software especializada para integração com o sistema de telefonia (PABX)** da Central de Atendimento do Conselho Regional de Odontologia de Minas Gerais – CRO-MG, com

vistas à melhoria do controle, rastreabilidade e qualidade do atendimento prestado aos profissionais da odontologia e à sociedade em geral.

- 3.2. O software deverá ser plenamente **compatível com o equipamento de telefonia atualmente em uso**, marca Grandstream, modelo UCM6510 V1.4B, e deverá possibilitar a **geração automática de protocolos de atendimento vinculados às ligações recebidas**, as quais já são gravadas pela autarquia. Essa funcionalidade permitirá a **vinculação direta entre os registros telefônicos e os protocolos administrativos**, promovendo maior segurança, eficiência e transparência nos atendimentos.
- 3.3. Além disso, a contratação visa atender às seguintes necessidades administrativas e operacionais:
- a) **Aprimorar a gestão das informações de atendimento**, mediante a implementação de dashboards e relatórios com dados estatísticos extraídos das chamadas telefônicas;
 - b) **Assegurar conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018)**, mediante controle de acesso, rastreabilidade e armazenamento seguro das gravações;
 - c) **Permitir personalização da interface** e integração futura com sistemas internos já utilizados pelo CRO-MG;
 - d) **Garantir suporte técnico 24/7** para assegurar a continuidade do serviço, além de treinamento da equipe interna durante a fase de implementação;
 - e) **Ampliar a capacidade da central de atendimento**, com possibilidade de escalabilidade do número de ramais e backup automatizado das gravações.
- 3.4. A contratação encontra amparo na Lei nº 14.133/2021, observando-se os princípios da motivação, economicidade, eficiência e atendimento ao interesse público. Trata-se de uma **solução tecnológica indispensável à gestão do relacionamento institucional** com os inscritos no Conselho e com os demais cidadãos usuários dos serviços prestados pela autarquia.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO – (Item 001)

- 4.1. A solução pretendida consiste na **aquisição de licença de uso de software especializado para integração com o sistema de telefonia (PABX) da Central de Atendimento do Conselho Regional de Odontologia de Minas Gerais (CRO-MG)**, com funcionalidades voltadas à gestão eficiente dos atendimentos telefônicos, à rastreabilidade das interações e ao controle operacional por meio de relatórios gerenciais.
- 4.2. O software deverá ser compatível com o equipamento PABX atualmente em operação, **marca Grandstream, modelo UCM6510 V1.4B**, e permitir a **integração automática com as chamadas recebidas e gravadas**, gerando de forma sistêmica **protocolos de atendimento vinculados a cada ligação**. Essa integração garantirá maior eficiência no tratamento das

demandas recebidas, promovendo organização, controle, segurança da informação e transparência nas atividades da Central de Atendimento.

4.3. Além da funcionalidade principal de integração e geração de protocolos vinculados às chamadas, o software deverá atender aos seguintes **requisitos técnicos e operacionais**:

- a) Geração automática de protocolos de atendimento atrelados às ligações gravadas;
- b) Compatibilidade total com o PABX Grandstream modelo UCM6510 V1.4B, já instalado e em operação no CRO-MG;
- c) Disponibilização de API de integração, que permita comunicação com outros sistemas internos da autarquia, favorecendo futuras expansões;
- d) Interface intuitiva e personalizável, com possibilidade de configuração dos dados exibidos nos dashboards e nos relatórios;
- e) Gravação contínua das chamadas, inclusive durante transferências entre ramais e ligações que transitam pela URA;
- f) Mecanismo de backup automatizado das gravações, com armazenamento de chamadas por período mínimo de 12 meses;
- g) Acesso a gravações por meio dos protocolos gerados, com trilhas de auditoria e permissões definidas por perfil;
- h) Módulo de relatórios e dashboards gerenciais, com dados analíticos das chamadas (tempo de atendimento, fila, horários de pico etc.);
- i) Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), garantindo segurança, controle de acesso e privacidade das informações;
- j) Capacidade de escalabilidade, com possibilidade de adição de novos ramais e expansão das funcionalidades conforme a evolução das necessidades da Central;
- k) Suporte técnico em regime de 24 horas por dia, 7 dias por semana (24/7), incluindo canais de atendimento remoto para resolução de problemas;
- l) Treinamento e suporte técnico durante a implementação, com acompanhamento para instalação, parametrização e capacitação da equipe de atendimento.

4.4. A solução deverá ser fornecida por empresa especializada no desenvolvimento e licenciamento de softwares voltados à gestão de centrais de atendimento telefônico, com comprovada experiência na integração de sistemas com PABX de tecnologia compatível com a utilizada pelo CRO-MG. O contrato incluirá o fornecimento da licença de uso, suporte técnico, treinamentos e eventuais atualizações durante o período de vigência da contratação.

4.5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COM DETALHAMENTO TÉCNICO ADICIONAL

a) Módulo de Armazenamento em Nuvem (Cloud Storage):

- I. A solução deverá incluir, nativamente ou por meio de integração, um serviço de armazenamento em nuvem com as seguintes características:
 - Armazenamento baseado em objetos (Object Storage), com escalabilidade automática e performance otimizada para operações intensivas de leitura/escrita;
 - Disponibilidade de APIs RESTful compatíveis com padrões da indústria (como Amazon S3, OpenStack Swift, etc.), permitindo fácil integração com softwares de backup, recuperação de desastres, análise de logs, sistemas de mídia e arquivamento;

- Garantia de durabilidade mínima de **99,9%** por meio de replicação automática em múltiplos datacenters geograficamente distintos;
- Recursos de segurança integrados, incluindo:
 - Criptografia de dados em repouso e em trânsito (TLS 1.2 ou superior);
 - Controle de acesso baseado em políticas (IAM);
 - Suporte a logs de auditoria e versionamento de arquivos.
- Compatibilidade com mecanismos de classificação automática de dados sensíveis, com base em tags, categorias e padrões reconhecidos (por exemplo, conteúdo pessoal, sensível ou confidencial);
- Capacidade mínima de retenção dos dados por **12 meses**, com possibilidade de ampliação contratual;
- Suporte à conformidade com a **LGPD (Lei 13.709/2018)**, incluindo políticas de retenção, anonimização e exclusão segura sob demanda.

b) Módulo Avançado de Call Center com IA e Multicanalidade:

- O sistema deverá permitir o login de operadores via **navegador web** compatível com os principais padrões (Chrome, Firefox ou Edge) e por **aplicativos nativos para macOS e Windows**;
- O sistema deverá apresentar ao operador, **antes da conexão com o cliente**, o número da chamada, data e hora, duração da última ligação, e o número do protocolo gerado automaticamente. Após a chamada, esses dados também devem permanecer acessíveis no histórico do atendente;
- Durante o atendimento, o **chamador deverá ser informado via voz sintetizada por IA** (Text-to-Speech) sobre o número de protocolo gerado, com possibilidade de customização da mensagem (ex: "Seu atendimento está registrado sob o número XYZ");
- O sistema deverá manter um **histórico completo das chamadas recentes**, acessível por ramal do operador, contendo os seguintes campos obrigatórios:
 - Número do protocolo
 - Número do chamador (caller ID)
 - Data e hora da ligação
 - Tempo de duração da chamada
 - Ramal de atendimento
 - Status (atendida, não atendida, transferida)

- A solução deverá permitir escalabilidade técnica e contratual para até **100 usuários simultâneos**, sejam operadores ou supervisores, com gerenciamento flexível de licenças;
- Compatibilidade com **servidores baseados em arquitetura ARM**, devendo o sistema operacional da solução suportar atualizações de longo prazo (LTS), segurança reforçada e otimização para ambientes de nuvem;
- Integração com painéis gerenciais em tempo real (dashboards), possibilitando análise de KPIs como TMA (tempo médio de atendimento), TME (tempo médio de espera), taxa de abandono, chamadas por horário e outros indicadores;
- Relatórios exportáveis nos formatos CSV, PDF ou XLSX com filtros por período, ramal, status da chamada, protocolo e outros;
- Suporte à gravação de chamadas dentro e fora da URA, incluindo chamadas transferidas;

c) **Gestão de Usuários e Acesso Operacional**

- O sistema deverá permitir que **supervisores ou administradores da plataforma cadastrem novos operadores** de forma centralizada, por meio de interface;
- Os dados mínimos exigidos para o cadastro do operador deverão incluir:
 - Nome completo;
 - Endereço de e-mail institucional;
 - Nome de usuário;
 - Senha de acesso (gerada automaticamente com critérios de segurança: mínimo de 8 caracteres, incluindo letras, números e caracteres especiais);
- Após o cadastro de um novo operador, o sistema deverá **enviar automaticamente um e-mail de boas-vindas** ao usuário, contendo:
 - Nome do sistema e instituição;
 - Endereço de acesso (URL do sistema);
 - Nome de usuário;
 - Senha provisória;
 - Orientações básicas de login e troca de senha;
- **Não será exigida nenhuma configuração técnica local por parte do operador** para utilização da plataforma. O agente deverá apenas acessar o sistema via navegador web e aplicativo instalado em macOS ou Windows, e efetuar login utilizando suas credenciais recebidas (usuário/e-mail + senha);

- O sistema deverá permitir o operador a **trocar sua senha provisória no primeiro acesso**, garantindo aderência às boas práticas de segurança da informação;
- A gestão dos acessos deverá permitir:
 - Reset de senha por parte do supervisor ou via mecanismo automático de recuperação;
 - Bloqueio temporário ou definitivo de contas inativas ou indevidamente utilizadas;
 - Registro de trilha de auditoria de login, com IP de origem e data/hora.

d) **Módulo de Relatórios e Interface Operacional**

I. **Relatório de Fila**

- A solução deve prover relatórios detalhados e focados na produtividade de um Grupo de atendimento. Esses relatórios devem conter informações quantitativas das chamadas recebidas por este grupo, incluindo:
 - Tempo Médio de Chamada: O relatório deve registrar o tempo médio de todas as chamadas, proporcionando uma medida da eficiência do atendimento.
 - Tempo Médio de Atendimento: O relatório deve calcular o tempo médio que leva para uma chamada ser atendida.
 - Ligações Perdidas: O número de chamadas que não foram atendidas deve ser registrado e destacado para que medidas corretivas possam ser tomadas.
 - Ligações Atendidas: O número de chamadas atendidas com sucesso também deve ser incluído no relatório, proporcionando uma visão clara do volume de trabalho da equipe.
 - Ligações Excedendo o Limite de Tempo Pré-definido: O relatório deve identificar qualquer chamada que exceda um limite de tempo pré-definido na configuração da fila. Isso permitirá ao gestor identificar e solucionar gargalos de desempenho.
- Os dados quantitativos e qualitativos devem permitir ao gestor uma visão clara e ampla do desempenho preventivo e corretivo do software fornecido.
- Período: Data para consulta dos dados pré-determinadas como: Hoje, últimos 7 dias, últimos 15 dias, últimos 30 dias e ou data específica, sendo que este último requer inserir uma data inicial e final.
- Tipo: O tipo de visualização dos dados poderá ser Sintético ou Analítico.

- Relatório Sintético – O relatório de fila do tipo sintético deve sumarizar as informações das ligações recebidas na fila de atendimento, apresentando totalizadores das chamadas por status, informações específicas de desligamento das chamadas quando atendidas e tempos médios.
 - Totais: Dados totais da fila separados pelo status: Atendida, Abandonada e Tempo Limite.
 - Dados das Chamadas Atendidas: Totalizadores das chamadas atendidas por algum operador da fila. Essas informações devem incluir chamadas transferidas, desligadas pelo operador ou desligadas pelo cliente.
 - Médias de Tempo: Tempos médios de espera, atendimento e chamada das ligações na fila.
 - Chamadas Excedendo o Limite de Tempo: O relatório deve identificar chamadas que excederam um tempo limite pré-definido na configuração da fila. Por exemplo, se a fila for configurada para ter um tempo limite de 30 segundos, qualquer chamada que exceda esse limite deve ser marcada como "Tempo Limite". Este tempo limite deve ser configurável de acordo com a necessidade.
 - Porcentagem das Ligações: Além da totalização, o relatório deve apresentar a porcentagem das ligações atendidas, abandonadas e que atingiram o tempo limite.
- Relatório Analítico – O relatório analítico deve proporcionar uma visão detalhada de cada chamada que entrou em uma fila especificada, apresentando as seguintes informações:
 - Data de Processamento: A data e o horário em que a ligação foi processada.
 - Fila: A fila específica em que a chamada foi alocada.
 - Ramal: O ramal específico que atendeu ou recebeu a chamada.
 - Nome do Agente: O nome do agente que atendeu a chamada.
 - Status da Ligação: O status da chamada, se foi atendida, não atendida, ou excedeu o tempo limite.
 - Tempo de Espera: O tempo que a ligação aguardou na fila antes de ser atendida.
 - Tempo de Atendimento: O tempo total em que o agente esteve em contato com o cliente.
 - Motivo do Desligamento: Informação sobre quem encerrou a chamada, se foi desligada pelo operador, pelo cliente ou se a ligação foi transferida para outro ramal pelo operador.

- Opção de Áudio: Caso o operador tenha permissão para acessar gravações de chamadas, o relatório deve apresentar a opção de ouvir o áudio da chamada.

II. Filtros de Relatório

- O relatório deve permitir a aplicação de vários filtros para uma visualização de dados mais específica e detalhada. Estes filtros incluem:
 - **Fila:** O relatório deve permitir que os usuários selecionem e visualizem dados de uma ou mais filas de atendimento. Isso permite análises detalhadas de grupos de filas específicas, auxiliando os gestores na avaliação do desempenho e na tomada de decisões estratégicas.
 - **Número de Origem:** Para análises mais granulares, o filtro por Número de Origem deve estar disponível. Isso permitirá que os usuários visualizem informações de chamadas de um número de origem específico, facilitando o rastreamento e a análise de padrões de chamadas individuais.
 - **Protocolo:** O relatório deve permitir o filtro por número de protocolo, possibilitando a identificação e análise de chamadas específicas registradas no sistema. Esse recurso é essencial para rastrear o histórico de atendimentos e validar informações em casos de auditoria ou revisões operacionais.

III. Relatório do Operador

- Este relatório deve se concentrar na produtividade individual de cada operador, permitindo uma análise precisa do desempenho individual. O foco principal deste relatório deve ser a análise de disponibilidade de cada operador, incluindo detalhes sobre logins, logoff e pausas.

e) Interface Web e Webphone (WebRTC)

- O sistema deve possuir uma interface web, incluindo um webphone, que não dependa de um softphone tradicional e seja baseado na tecnologia WebRTC SIP.
- O WebRTC (Web Real-Time Communication) é uma tecnologia que permite a comunicação em tempo real pela web sem a necessidade de plugins ou softwares adicionais. Ela permite a realização de chamadas de voz e vídeo, compartilhamento de arquivos e chat diretamente no navegador, usando uma conexão peer-to-peer.

f) Especificações Técnicas da Estação de Trabalho do Operador

- Login: conectará o operador e o inserirá dentro das filas configuradas em seu cadastro;
- Logoff: desconectará o operador, o removerá de todas as filas em que estava logado e deixará seu ramal offline para ligações e monitoramento;
- Pausa: O operador não receberá chamadas externas da fila enquanto estiver em pausa;

- Não Perturbe: O operador não receberá chamadas internas e externas diretas enquanto estiver com a função "Não Perturbe" ativada;
- Ajustes de Dispositivo de Áudio: O operador poderá selecionar o hardware para áudio de saída ou entrada, podendo escolher o dispositivo disponível como microfones, headsets ou caixas de som;
- Ajustes de Ring de Ligação: O operador poderá ajustar o volume do ring de entrada e o volume do ring de ligação de saída;
- Histórico de Ligações: Na mesma tela do webphone, o operador poderá visualizar o histórico de ligações recebidas, realizadas e perdidas. Se tiver permissão, também poderá ouvir as gravações das ligações que realizou ou recebeu;
- Visualização de Filas de Atendimento: O operador poderá visualizar as filas de atendimento para as quais tem permissão de visualização, bem como as chamadas em espera;
- Espionar Ligações: Caso tenha permissão, o operador poderá escutar ligações em andamento;
- Pausar e Despausar outros Operadores: Se tiver permissão, o operador poderá pausar e despausar outros operadores;
- Inserir ou Excluir Operadores: Se tiver permissão, o operador poderá inserir ou excluir operadores de modo manual;
- Status de Ramais: Na mesma tela do webphone, o operador poderá ver o status em tempo real de todos os ramais, se tiver permissão. Ele também poderá filtrar e ordenar os ramais por nome, número ou status (online/offline);
- Agenda Telefônica: Na mesma tela do webphone, o operador terá acesso à agenda telefônica e poderá realizar chamadas para qualquer número da agenda com um único clique;
- Botão de Espera: Deve existir um botão que permita ao operador colocar a chamada atual em espera;
- Botão de Mudo: Deve existir um botão que permita ao operador silenciar a chamada, impedindo que o outro lado ouça, mas ainda permitindo que ele ouça o interlocutor;
- Botão de Transferência: Deve existir um botão que permita ao operador transferir a chamada para outro ramal. A transferência pode ser do tipo direta ou assistida, ambas sem necessidade de digitar códigos DTMF;
- Teclado DTMF: Deve existir um teclado de discagem na interface do operador para envio de DTMF durante a ligação.

g) Painel de Monitoramento

- A solução deve oferecer uma interface de fácil visualização que fornece uma visão geral do desempenho da fila de atendimento em tempo real. Este painel deve exibir:
 - Informações dos Operadores: Indicar quais operadores estão logados, pausados e atualmente em ligação. Deve ser possível também visualizar filas nas quais o operador não participa, independentemente de estar logado nelas ou não.
 - Chamadas em Espera: Listar os números de telefone que estão aguardando para ser atendidos na fila.
 - Estatísticas da Fila: Fornecer estatísticas em tempo real sobre as chamadas da fila, incluindo o número de chamadas atendidas, abandonadas e que excederam o tempo limite.
 - O Painel de Monitoramento também deve permitir a personalização visual, incluindo a capacidade de expandir e arrastar elementos de fila para uma disposição que melhor atenda às necessidades dos supervisores.

h) Requisitos de Programação

- Cadastro de Agentes: Implementação de cadastro para cada usuário do Call Center, com atribuição de um código e senha únicos.
- Cadastro de Filas de Atendimento: Criação e configuração de filas de atendimento específicas para cada setor.
- Distribuição de Chamadas: Programação de uma lógica de distribuição de chamadas que priorize o Agente que estiver ocioso há mais tempo.
- Mensagem Automática: Configuração de mensagem automática para chamadas em fila de espera, informando aos clientes sobre sua posição atual na fila.
- Painel de Monitoramento: Configuração de um painel de monitoramento em tempo real que exibe dados sobre o status atual dos Agentes e das filas de atendimento.

5. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (Lote Único – Itens 2, 3 e 4)

- 5.1. O Conselho Regional de Odontologia de Minas Gerais (CRO-MG) identificou a necessidade de modernizar e ampliar seus canais de atendimento, visando maior eficiência, agilidade e qualidade na comunicação com os inscritos e profissionais da Odontologia. A elevada demanda por informações institucionais e orientações sobre temas como inscrições, anuidade, fiscalizações e eventos tem gerado uma sobrecarga significativa sobre a equipe de atendimento humano, além de impactar a experiência do usuário.
- 5.2. Para enfrentar esse desafio, torna-se imprescindível a contratação de uma solução de automação de atendimento, baseada em inteligência artificial, que permita oferecer respostas rápidas, personalizadas e contínuas às demandas dos profissionais, com operação ininterrupta (24/7). A adoção dessa tecnologia visa garantir maior escalabilidade,

padronização das informações prestadas, desoneração da equipe interna e aprimoramento da imagem institucional, alinhando o Conselho às melhores práticas de transformação digital e excelência nos serviços públicos.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO – (Lote Único – Itens 2, 3 e 4)

6.1. A solução a ser contratada consiste na implementação de um sistema de atendimento automatizado, por meio da integração entre a plataforma Manychat Pro e a API do ChatGPT (OpenAI ou provedor equivalente). O sistema será estruturado com base nos seguintes componentes:

- **Plataforma Manychat Pro:** ferramenta de automação de mensagens compatível com canais como WhatsApp, Instagram, Facebook Messenger e site institucional, possibilitando a criação de fluxos conversacionais personalizados (FAQ, inscrições, boletos, ética, eventos, entre outros).
- **API ChatGPT:** mecanismo de inteligência artificial com capacidade de gerar respostas em linguagem natural, treinadas com base em dados e fluxos fornecidos pelo CRO-MG, garantindo contextualização e personalização do atendimento.

6.2. Funcionalidades previstas:

- Atendimento contínuo, automatizado e escalável;
- Integração com redes sociais e site institucional;
- Mecanismo de fallback com redirecionamento ao atendimento humano, quando necessário;
- Dashboard com métricas de desempenho e relatórios de interação;
- Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- Suporte técnico e possibilidade de expansão futura das funcionalidades.

6.3. A solução será contratada como **software de prateleira**, com baixa exigência de infraestrutura interna, contemplando o licenciamento anual da plataforma Manychat Pro, o consumo da API do ChatGPT, e serviços técnicos para implantação, treinamento e manutenção contínua.

6.4. A formação em lote único justifica-se pela natureza integrada da solução, composta pelos itens 2, 3 e 4, que são tecnicamente complementares e interdependentes. A execução fracionada comprometeria a padronização, a compatibilidade entre as ferramentas (Manychat Pro e API ChatGPT), o suporte técnico unificado e a continuidade do serviço, razão pela qual se mostra necessária a contratação conjunta, em um único lote.

7. CLASSIFICAÇÃO DOS BENS COMUNS

7.1. O objeto a ser contratado/comprado enquadra-se na classificação de serviços comuns, nos termos do Inciso XIII do Art. 6º da Lei 14.133/2021.

8. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

8.1. A presente contratação observará critérios de sustentabilidade ambiental e boas práticas socioambientais, conforme estabelecido no art. 25 da Lei nº 14.133/2021 e em conformidade com as diretrizes da Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P), do Ministério do Meio Ambiente. Ainda que se trate de serviço de natureza imaterial (licença de software), serão exigidas condutas sustentáveis da contratada, nos seguintes termos:

- a) **Infraestrutura em nuvem (cloud computing)** que adote medidas de eficiência energética e redução de impacto ambiental, preferencialmente com utilização de data centers que operem com energia limpa e/ou certificados ambientalmente (ex.: ISO 14001 ou selo Energy Star);
- b) **Minimização do uso de papel**, com priorização de registros e relatórios eletrônicos, inclusive manuais e documentos técnicos (preferencialmente em formato digital);
- c) **Redução da necessidade de deslocamentos físicos**, promovendo a implementação remota da solução, com reuniões e treinamentos preferencialmente virtuais, sempre que possível;
- d) **Compatibilidade com práticas de consumo sustentável de energia elétrica**, através de softwares leves, otimizados e de baixa exigência computacional, reduzindo a necessidade de atualização ou substituição de hardware;
- e) **Compromisso da contratada com a destinação adequada de resíduos eletrônicos**, no caso de eventual fornecimento de dispositivos físicos ou equipamentos acessórios, observando a legislação vigente sobre logística reversa (Decreto nº 10.936/2022).

9. PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

9.1. A execução do objeto contratual observará os seguintes prazos:

- a) Entrega das licenças de software e disponibilização da solução contratada: até 10 (dez) dias corridos contados da assinatura do contrato;
- b) Início da implantação técnica e integração com o sistema de telefonia (PABX): até 5 (cinco) dias úteis após a entrega da licença;
- c) Conclusão da implantação, incluindo integração com o PABX, configuração de protocolos, dashboards, treinamento dos servidores indicados e início da operação assistida: até 30 (trinta) dias corridos a partir do início da implantação.

9.2. O não cumprimento dos prazos poderá ensejar a aplicação das sanções previstas contratualmente, sem prejuízo da rescisão por inadimplemento, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

9.3. Critérios de aceitação do objeto

- a) A aceitação do objeto será feita pela área técnica responsável do CRO-MG, mediante verificação da conformidade da solução entregue com as especificações do Termo de Referência e do contrato, observando os seguintes critérios:

- Compatibilidade e integração efetiva com o equipamento de telefonia PABX Grandstream modelo UCM6510 V1.4B, incluindo a geração automática de protocolos vinculados às ligações recebidas e gravadas;
- Funcionamento regular e estável das funcionalidades principais (gravação, dashboard, relatórios, backup, API, etc.), comprovado em ambiente de produção por no mínimo 5 (cinco) dias consecutivos;
- Conclusão do treinamento operacional da equipe técnica e dos atendentes da Central de Atendimento, com comprovação por meio de lista de presença ou relatório de capacitação;
- Apresentação de documentação técnica da solução, contendo instruções de uso, procedimentos de suporte e política de segurança da informação em conformidade com a LGPD;
- Disponibilização de canais de suporte técnico conforme os prazos e condições estabelecidos no contrato;
- Emissão de Termo de Recebimento Provisório, e após 30 (trinta) dias de funcionamento satisfatório, emissão do Termo de Recebimento Definitivo, nos moldes do art. 140 da Lei nº 14.133/2021.

9.4. LOTE ÚNICO – (Itens 002, 003 e 004) - O prazo de execução dos serviços será de **12 (doze) meses**, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que devidamente justificado e autorizado pela Administração.

9.4.1. A implantação inicial da solução deverá ocorrer no prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos** após a assinatura do contrato, compreendendo as etapas de:

- a) Mapeamento da jornada do usuário;
- b) Construção dos fluxos conversacionais;
- c) Integração com os canais institucionais (WhatsApp, Instagram, site etc.);
- d) Treinamento da equipe interna, caso necessário;
- e) Realização de testes e validação do funcionamento da ferramenta.

9.4.2. A aceitação da solução contratada estará condicionada ao atendimento integral dos seguintes critérios:

- a) Implantação e funcionamento da plataforma Manychat Pro com integração à API do ChatGPT, conforme especificações técnicas previstas neste Termo de Referência;
- b) Disponibilização de painel de controle (dashboard) com relatórios de interações, taxa de resolução e indicadores de desempenho;

- c) Operação do sistema de forma estável e contínua, com atendimento automatizado funcional em todos os canais integrados;
- d) Preservação da segurança e da privacidade dos dados, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018);
- e) Disponibilidade de suporte técnico e realização de ajustes, melhorias e atualizações de conteúdo, conforme a demanda do CRO-MG;
- f) Atendimento a, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) das interações automatizadas mensais estimadas (15.000 interações/mês), salvo justificativa aceita pela Administração.

9.4.3. O aceite formal será realizado pelo fiscal do contrato designado, com base em relatório técnico da área requisitante e validação dos requisitos funcionais e operacionais do serviço, quando for o caso.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1. São obrigações da Contratante:

- a) receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- b) verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- c) comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- d) acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/ servidor especialmente designado;
- e) efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;

10.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato/ou outro instrumento equivalente, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1. A empresa deverá arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do fornecimento objeto desta Dispensa Eletrônica.

11.2. Entregar o objeto, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da ordem de serviço, bem como atender a todos os itens de que trata o presente instrumento.

11.3. A inobservância ao disposto no subitem anterior, implicará no não pagamento do valor devido ao fornecedor, até que ocorra a necessária regularização.

11.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do produto, de acordo com os artigos 12, 13, 18 e 26, do Código de Defesa do Consumidor (Lei n 8.078, de 1990).

a) O dever previsto no subitem anterior implica na obrigação de, a critério da Administração, substituir, reparar, corrigir, remover às suas expensas, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, os produtos/serviços que estejam fora das especificações e/ou prazo de validade, danificados ou deteriorados.

11.5. Dar ciência imediata ao CONTRATANTE das anormalidades decorrente da prestação do serviço.

11.6. Atender prontamente a quaisquer exigências da Administração, inerentes ao objeto da presente licitação.

11.7. Cumprir fielmente todos os prazos definidos neste Termo Contratual.

11.8. Comunicar à Administração, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a **devida comprovação**.

11.9. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada.

11.10. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

11.11. Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do contrato.

11.12. Cumprir o Objeto do contrato, sempre em conformidade com os requisitos e condições estabelecidas nas cláusulas contratuais.

11.13. A CONTRATADA deve manter, durante toda a execução deste Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar ao CONTRATANTE, imediatamente, qualquer alteração que possa comprometer a sua manutenção.

12. DA SUBCONTRATAÇÃO

12.1. Não será admitida a subcontratação.

13. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

13.1. Nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021, a execução contratual será acompanhada e fiscalizada por um representante da Administração especialmente designado, com apoio técnico, se necessário, para assegurar o cumprimento integral das obrigações assumidas pela contratada.

a) A fiscalização compreenderá o acompanhamento dos seguintes aspectos:

- Prazo e qualidade da entrega da licença e da implantação da solução contratada, com verificação da compatibilidade com o sistema PABX utilizado pelo CRO-MG (modelo Grandstream UCM6510 V1.4B);
- Funcionamento das funcionalidades previstas no contrato, tais como: geração automática de protocolos vinculados às ligações, gravação e armazenamento das chamadas, integração com dashboards, API de integração, backup automatizado e mecanismos de controle de acesso em conformidade com a LGPD;
- Prestação do suporte técnico contínuo (24h/7 dias por semana), incluindo tempos de resposta e resolução de falhas, conforme SLA previsto contratualmente;
- Efetiva realização do treinamento da equipe técnica e dos atendentes da Central de Atendimento, com entrega de materiais de apoio, guias de uso e relatórios de participação;
- Disponibilização de relatórios de uso e funcionamento da plataforma, conforme solicitado pelo fiscal do contrato, para fins de monitoramento de desempenho;
- Cumprimento dos critérios de segurança da informação e proteção de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Adoção de práticas de sustentabilidade, conforme declaradas pela contratada e exigidas no contrato;

13.2. O fiscal do contrato deverá registrar suas observações em relatórios circunstanciados, podendo lavrar termos de recebimento provisório e definitivo, quando for o caso. Irregularidades identificadas serão comunicadas formalmente à autoridade competente, para aplicação das penalidades previstas no contrato e na legislação vigente.

13.3. A fiscalização não exime a contratada de sua plena responsabilidade técnica, operacional e legal quanto à boa execução do objeto contratado.

13.4. LOTE ÚNICO (Itens 002, 003 e 004) - Os responsáveis previstos pelo controle e fiscalização da execução contratual serão:

- a) Departamento de Comunicação** – encarregado de supervisionar a padronização das respostas, a adequação da linguagem institucional, a aderência aos fluxos de atendimento planejados e a efetividade da comunicação com os inscritos;
- b) Departamento de Tecnologia da Informação (TI)** – responsável por acompanhar a estabilidade da plataforma, a segurança da informação, a integração com os sistemas internos e o suporte técnico necessário para garantir o pleno funcionamento da solução.

13.4.1. Compete aos fiscais:

- a) Registrar, por meio de relatório, eventuais falhas, inconsistências ou não conformidades, solicitando a imediata correção por parte da contratada;
- b) Verificar o cumprimento dos prazos estabelecidos, inclusive da implantação inicial;
- c) Avaliar os relatórios periódicos de desempenho fornecidos pela contratada;
- d) Controlar o consumo da API do ChatGPT e a quantidade de interações mensais;
- e) Atuar como interface entre a contratada e a Administração, sempre que necessário;
- f) Emitir relatório conclusivo de aceite do objeto ao final de cada etapa ou período contratual.

13.4.2. As ocorrências verificadas durante a execução deverão ser devidamente registradas e poderão ensejar a aplicação das penalidades previstas no contrato, caso não sanadas tempestivamente pela contratada.

14. PAGAMENTO, RECEBIMENTO E LIQUIDAÇÃO

14.1. Do pagamento:

- a) O pagamento será efetuado mensalmente mediante, preferencialmente, via boleto bancário (custo de emissão por conta da Contratada), transferência bancária para os bancos Brasil e Caixa Econômica Federal ou, outros bancos indicados pela Contratada, neste caso o custo de transação será por conta da Contratada, em até **10 (dez) dias úteis** após a entrega da nota fiscal/fatura e **comprovação da execução do objeto**, condicionado ao **recebimento provisório ou definitivo**, conforme o caso, nos moldes do art. 140 da Lei nº 14.133/2021.
- b) A nota fiscal deverá ser acompanhada de relatório de execução e comprovação de conformidade do serviço prestado com os requisitos contratuais;
- c) A ausência de irregularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias será verificada mediante consulta às certidões pertinentes no ato do pagamento;
- d) A contratada deverá estar regular junto ao SICAF (ou apresentar os documentos exigidos caso não esteja cadastrada);
- e) Em caso de aplicação de sanções administrativas ou verificação de falhas na execução, o pagamento poderá ser suspenso até a devida regularização;

14.2. Do recebimento e liquidação

- a) Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, a mesma será devolvida à Contratada e o pagamento ficará pendente até que a referida Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o CROMG.

- b) Antes do pagamento, a Contratante realizará consulta online ao SICAF e, se necessário, aos sítios oficiais, para verificar a manutenção das condições de habilitação da Contratada, devendo o resultado ser impresso, autenticado e juntado ao processo de pagamento.
- c) O pagamento será realizado preferencialmente via boleto bancário, ou creditado em conta corrente da Contratada, através transferência bancária para os bancos Brasil ou Caixa Econômica Federal, devendo para isto ficar explicitado o nome do Banco, agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito/transferência.
- d) Eventual situação de irregularidade fiscal da contratada não impede o pagamento, se o fornecimento tiver sido prestado e atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a adoção das providências tendentes ao sancionamento da empresa e à rescisão contratual.
- e) Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

EM = I x N x VP, 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 = $\frac{(6/100)}{365}$

I = 0,0001643

365

TX = Percentual da taxa

anual = 6%

- f) A(s) nota(s) fiscal(is)/fatura(s) será(ão) emitida(s) em Real(is), sendo os preços fixos e irrevogáveis;
- g) A nota fiscal/fatura deverá ser emitida pela própria adjudicatária, obrigatoriamente com o número de inscrição no CNPJ apresentado nos documentos de habilitação e da proposta de preço, não se admitindo notas fiscais/faturas emitidas com outro CNPJ, mesmo aquele de filial ou da matriz;
- h) O pagamento estará condicionado à apresentação da Nota Fiscal/Fatura atestada, do comprovante de recolhimento de multas aplicadas, se houver, e dos encargos sociais.

15. DO REAJUSTE

15.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis pelo período de 12 meses, podendo ser reajustado após esse período pelo índice IPCA.

16. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

16.1. Não haverá.

17. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

17.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do CRO-MG presente na rubrica 6.2.2.1.1.01.04.023 - Serviços Terceirizados - PJ.

18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1. Nos termos da Lei n.º 14.133/2021, o licitante ou contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

- a) dar causa à inexecução parcial do contrato;
- b) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) dar causa à inexecução total do contrato;
- d) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- e) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- f) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- g) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- h) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- i) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- j) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- k) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- l) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- m) 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.
- n) A aplicação das sanções será considerada:
 - I. a natureza e a gravidade da infração cometida;
 - II. as peculiaridades do caso concreto;
 - III. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
 - IV. os danos que dela provierem para a Administração Pública;
 - V. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- o) As demais condições de aplicação de sanções estão previstas nos artigos 156 a 163 da Lei 14.133/2021.

19. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. Caso não haja expediente na data marcada para a entrega do serviço, ficará automaticamente adiada para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo local indicado neste Termo de Referência.

19.2. O não cumprimento do disposto neste termo implicará a aplicação das penalidades cabíveis consoante ao que dispõe a lei 14.133/2021.

19.3. Fica assegurado à contratante o direito de, no interesse da Administração, anular ou revogar, a qualquer tempo, no todo ou em parte, a presente licitação, dando ciência aos participantes, na forma da legislação vigente.

19.4. Os proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o CRO-MG não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

19.5. Na proposta deverá constar a descrição detalhada dos itens ofertados, de maneira que fique claro o que se está propondo, mencionando a quantidade, a unidade, o preço unitário, preço total e os detalhes descritivos em total acordo com o especificado neste termo de referência.

19.6. O Edital, seus anexos e os demais documentos produzidos em consequência da presente contratação poderão ser acessados pelo sistema COMPRASNET e através dos sites www.gov.br/compras, www.pncp.gov.br.

19.7. Os horários estabelecidos neste procedimento observarão o horário de Brasília.

19.8. A proponente vencedora poderá acrescentar qualquer vantagem em sua proposta, desde que seja pertinente e compatível com o objeto.

19.9. As propostas terão validade de 60 (sessenta) dias contados da data de abertura.

- a) Decorrido o prazo de validade das propostas sem convocação para contratação, ficam os proponentes liberados dos compromissos assumidos.
- 19.10.** Havendo divergências entre o código CATSER/CATMAT, a descrição do serviço/material no sistema, e o apresentado neste Termo de Referência, prevalecerá a última.
- 19.11.** Eventuais dúvidas e necessidades de esclarecimentos deverão ser remetidos à apreciação do setor de Contratações Públicas, através do e-mail licitacao@cromg.org.br.
- 19.12.** Serão considerados válidos todos os documentos cuja a autenticidade puder ser verificada por meio eletrônico ou sítio na internet, sem a necessidade de encaminhamento de via física.
- 19.13.** Serão aceitas as assinaturas eletrônicas realizadas por meio de certificação digital e token de acesso ao COMPRAS.GOV.BR, sendo, este último, recomendado para a assinatura da Proposta Comercial e eventual Contrato Administrativo.
- 19.14.** Conforme o juízo de conveniência e oportunidade do CRO-MG, o fracasso da Dispensa Eletrônica autorizará, nos termos do art. 22 da IN nº 67/2021:
- a) A republicação do Termo de Referência;
 - b) A fixação de prazo para adequação das propostas e/ou documentos de habilitação dos proponentes;
 - c) A contratação direta de empresas regulares que tenham participado da pesquisa de preços, desde que obedecidas as condições estabelecidas neste Termo de Referência e respeitado o valor máximo estimado para a despesa.

Belo Horizonte, 27 de julho de 2025.

Marcilon Cardoso de Oliveira
Analista de Contratações Públicas

Anexo III

Modelo de Proposta Comercial

(a ser anexada ao sistema quando convocado após a fase de lances/negociação. Caso não seja possível anexar ao sistema, poderá ser enviada para o e-mail licitacao@cromg.org.br)

Em atendimento ao Edital do **Pregão Eletrônico nº 90003/2025**, Processo de Compra nº **08557/2025** do CRO-MG, apresento nossa proposta de preço para a prestação de **serviços de** fornecimento de licença de software para integração com o sistema de telefonia (PABX) utilizado pela Central de Atendimento do CROMG com o objetivo de gerar protocolos de atendimento automaticamente vinculados às ligações já gravadas e solução de automação de atendimento baseada em inteligência artificial, composta pela plataforma Manychat Pro e pela utilização da API ChatGPT (ou equivalente), conforme condições e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos:

ITEM	UN.	QUANT	ESPECIFICAÇÃO	PREÇO UNIT.	PREÇO TOTAL
001	Sv.	1	(descrição completa, de acordo com o Anexo II)		

Preço Global da Proposta R\$ _____ (por extenso)

VALIDADE DA PROPOSTA 60 (SESSENTA) DIAS

Obs.:

- 1 - Formulação dos preços com base no Edital e seus Anexos;
- 2 - Nos preços estão incluídos todos os custos diretos e indiretos relacionados aos produtos que compõe o objeto da licitação;
- 3 - Condições de pagamento e faturamento, conforme Edital e seus Anexos;
- 4 - Obrigatório mencionar prazo de validade da proposta comercial (60 dias).
- 5 - Obrigatório datar a proposta comercial.

6 - Todos os itens deverão ser cotados.

Dados da empresa a constar na proposta comercial:

Razão Social:

CNPJ:

Endereço (com CEP):

E-mail:

Telefone Fixo:

Dados do Representante Legal que assinará a proposta comercial

Nome:

CPF:

Identidade:

Dados bancários da empresa

Banco: Agência: Conta:

Nome

Assinatura de Representante Legal

ANEXO IV

CONTRATO Nº xxx/2025

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 026/2025, QUE FAZEM ENTRE SI O CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DE MINAS GERAIS E A EMPRESA xxxxxxxxxxxxxxxx., PARA O SERVIÇO DE xxxxxxxxxxxxxxxx.

CONTRATANTE: O CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DE MINAS GERAIS – CRO-MG, C.N.P.J. 17.231.564/0001-38, Autarquia Federal, fiscalizadora do exercício profissional criada pela Lei n. 4.324/64, com sede na cidade de Belo Horizonte/MG, à Rua da Bahia, nº 1477, Bairro de Lourdes, CEP 30.160-017, tel.: (31) 2104-3004, e-mail: licitacao@cromg.org.br, representado, neste ato por seu Presidente, Cirurgião-Dentista, xxxxxxxxxxxxxxxx;

CONTRATADO: xxxxxxxxxxxxxxxx - CNPJ: xxxxxxxxxxxxxxxx – situado xxxxxxxxxxxx, Bairro xxxxx – Cidade xxxxxxxx/Estado - CEP:xxxxxxxxxxxxx, *neste ato representado(a) por xxxxxxxxxxxxxxxx, conforme atos constitutivos da empresa*, tendo em vista o que consta no Processo nº xxxxxxxxxxxxxxxx e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº xxxxxx/2025, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO ([art. 92, I e II](#))

1.1. O objeto é a prestação de **serviços de** fornecimento de licença de software para integração com o sistema de telefonia (PABX) utilizado pela Central de Atendimento do CROMG com o objetivo de gerar protocolos de atendimento automaticamente vinculados às ligações já gravadas e solução de automação de atendimento baseada em inteligência artificial, composta pela plataforma Manychat Pro e pela utilização da API ChatGPT (ou equivalente), conforme condições e exigências estabelecidas neste Contrato, Pregão Eletrônico nº 90003/2025, seus anexos e proposta final da licitante vencedora.

1.2. Objeto da contratação:

	Item	Descrição	Catser	Qtd.	R\$ Mensal	R\$ Total Anual Estimado
--	------	-----------	--------	------	------------	--------------------------

001	001	Requisitos do software: • Integração com o nosso PABX da marca Grandstream modelo UCM6510 V1.4B • Geração automática de protocolos de atendimento vinculados às ligações recebidas e gravadas. • API de Integrações. • Suporte 24 horas 7 dias por semana. • Personalizar os dados que serão exibidos no Dashboard. • Gravação contínua ao transferir para ramais. • Treinamento e auxílio durante a implementação e configuração. • Possibilidades de adicionar mais ramais caso necessário. • Backup Automatizado. • Gravação de chamadas com 1 ano de armazenamento ou mais. • Gravar ligações dentro e fora da Ura. • Módulo de Relatórios/Dashboard. • Permissão de consulta e auditoria das gravações por meio dos protocolos gerados. • Conformidade com a LGPD, garantindo armazenamento seguro e controle de acesso. • Disponibilidade de relatórios de atendimentos com base em dados das chamadas. • Interface amigável que permita integração futura com outros sistemas internos.	27502	01	1.246,00	R\$ 14.952,00
-----	-----	--	-------	----	----------	---------------

	ATIVACÃO					R\$ 1.500,00
	VALOR TOTAL					R\$ 16.452,00
LOTE ÚNICO – ITENS 002, 003 e 004	002	Licença Manychat Pro	26077	12 meses	500,00	R\$ 6.000,00
	003	Uso da API ChatGPT (OpenAI) – baseado em consumo estimado	26077	15.000 interações/mês	250,00	R\$ 3.000,00
	004	Implementação da solução + suporte técnico contínuo	26077	12 meses	3.747,00	44.964,00
	VALOR TOTAL DO LOTE ÚNICO COMPOSTO DOS ITENS 2, 3 e 4					R\$ 53.964,00

- 1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:
- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. O Edital da Licitação;
- 1.3.3. A Proposta do contratado;
- 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

- 2.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses contados do(a) assinatura do Contrato, prorrogável nos termos da legislação vigente.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA PRORROGAÇÃO E JUSTIFICATIVA DE VANTAJOSIDADE

3.1. Nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021, o prazo de vigência do presente contrato poderá ser prorrogado sucessivamente por períodos iguais e sucessivos, até o limite de 10 (dez) anos, desde que comprovado que a medida continua sendo vantajosa para a Administração.

3.1.1. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado.

3.2. Para cada prorrogação pretendida, deverá ser **formalmente justificada a vantajosidade técnica e econômica da prorrogação**, com base em elementos objetivos, conforme disposto no art. 107 da Lei nº 14.133/2021 e no entendimento do Tribunal de Contas da União (Acórdão TCU nº 1.214/2013 - Plenário).

3.3. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

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

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

CLÁUSULA QUARTA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS ([art. 92, IV, VII e XVIII](#))

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

4.2. O presente contrato será executado sob a forma de **prestação de serviços de natureza contínua**, com execução mensal e periódica ao longo do prazo contratual, nos moldes do art. 6º, inciso X, da Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA QUINTA – SUBCONTRATAÇÃO

5.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA SEXTA – PREÇO ([art. 92, V](#))

6.1. O valor mensal da contratação é de R\$ xxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx), perfazendo o valor total de R\$ xxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx) anual.

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

CLÁUSULA SÉTIMA - PAGAMENTO ([art. 92, V e VI](#))

7.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA OITAVA - REAJUSTE ([art. 92, V](#))

8.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data da assinatura do Contrato.

8.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice IPCA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

8.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

8.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

8.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

8.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

8.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

8.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE ([art. 92, X, XI e XIV](#))

9.1. São obrigações do Contratante:

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

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

9.4. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

9.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

9.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência.

9.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

- 9.8. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;
- 9.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
- 9.10. A Administração terá o prazo de 30 (*trinta*) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.
- 9.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
- 9.12. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO ([art. 92, XIV, XVI e XVII](#))

- 10.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:
- 10.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor ([Lei nº 8.078, de 1990](#));
- 10.3. Comunicar ao contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- 10.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
- 10.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens/serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução do objeto contratado;
- 10.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 10.7. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual

ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

10.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;

10.9. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.

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

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

10.12. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação ([art. 116, da Lei n.º 14.133, de 2021](#));

10.13. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único, da Lei n.º 14.133, de 2021](#));

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

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

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

10.17. Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução deste contrato;

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

10.19. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA– GARANTIA DE EXECUÇÃO ([art. 92, XII](#))

11.1. Nos termos do art. 96, §1º, da Lei nº 14.133/2021, a exigência de garantia de execução é facultativa, devendo ser avaliada conforme a natureza do objeto, os riscos envolvidos e o interesse da Administração. No presente caso, referente ao **ITEM 001**, trata-se da contratação de software especializado para integração com o sistema de telefonia (PABX), com as seguintes funcionalidades e requisitos técnicos:

- a) Integração com PABX Grandstream modelo UCM6510 V1.4B;
- b) Geração automática de protocolos vinculados às chamadas gravadas;
- c) Disponibilidade de API para integrações;
- d) Suporte técnico ininterrupto (24x7);
- e) Dashboard personalizável;
- f) Gravação contínua e backup automatizado;
- g) Relatórios detalhados e conformidade com a LGPD;
- h) Módulo de auditoria e controle de acesso;
- i) Interface amigável com possibilidade de integração futura;
- j) Armazenamento de chamadas por 1 ano ou mais, incluindo URA.

11.2. **LOTE ÚNICO (Itens 002, 003 e 004)** - trata-se da **contratação de solução de automação de atendimento baseada em inteligência artificial**, por meio da integração entre a plataforma Manychat Pro e a API do ChatGPT (OpenAI ou equivalente), visando à modernização e ampliação do suporte institucional aos inscritos do Conselho Regional de Odontologia de Minas Gerais (CRO-MG). A solução contratada contempla as seguintes funcionalidades e requisitos técnicos:

- a) Criação e implantação de fluxos automatizados de atendimento com base em linguagem natural;
- b) Integração com redes sociais e canais digitais do CRO-MG (WhatsApp, Instagram, Facebook e site institucional);
- c) Dashboard com relatórios de desempenho, interações e taxa de resolução;
- d) Mecanismo de fallback para encaminhamento ao atendimento humano, quando necessário;
- e) Atendimento contínuo (24 horas por dia, 7 dias por semana);
- f) Suporte técnico e manutenção ativa com atualizações e melhorias contínuas;
- g) Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- h) Possibilidade de expansão futura das funcionalidades;
- i) Treinamento inicial da equipe e suporte à implantação;
- j) Armazenamento seguro e gestão dos dados das interações automatizadas;
- k) Operação escalável, com estimativa de até 15.000 interações automatizadas mensais.

11.3. Considerando que se trata de solução baseada em software, com baixo risco de inadimplemento físico ou estrutural, entrega imediata e ativação mediante instalação/configuração, **o risco à Administração é reduzido**. Ademais, o objeto será recebido com base em critérios funcionais e técnicos objetivos, e sua aceitação dependerá de testes de desempenho, operação e compatibilidade com os sistemas existentes.

11.4. Dessa forma, **a exigência de garantia de execução se mostra desnecessária**, sendo suficiente o monitoramento da execução contratual por meio dos mecanismos usuais de controle, fiscalização e recebimento definidos no contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas em caso de descumprimento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

(art. 92, XIV)

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).

12.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- i. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- ii. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- iii. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

iv. **Multa:**

- 1. Moratória de 0,2% (zero vírgula dois por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, limitada a 10 (dez) dias;

2. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 11.1, de 2% (dois por cento) a 10% (dez por cento) do valor total do contrato.
 3. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 11.1, de 15% (quinze por cento) a 30% (trinta por cento) do valor total do contrato.
 4. Para infração descrita na alínea “b” do subitem 11.1, a multa será de 5% (cinco por cento) a 15% (quinze por cento) do valor do contrato.
 5. Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 11.1, a multa será de 3% (três por cento) a 8% (oito por cento) do valor do contrato.
 6. Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 11.1, a multa será de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor do contrato, ressalvadas as seguintes infrações:
- 12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#))
- 12.3.1. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- 12.3.2. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#))
- 12.3.3. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- 12.3.4. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 12.4. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- 12.5. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):
- 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 o Contratante;
 - e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 12.6. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei ([art. 159](#)).

12.7. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.8. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. ([Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.9. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133/21](#).

12.10. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução [Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022](#).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA– DA EXTINÇÃO CONTRATUAL ([art. 92, XIX](#))

13.1. O contrato será extinto quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

13.2. Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração providenciar a readequação do cronograma fixado para o contrato.

13.2.1. Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa do contratado:

- a) ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas;
- b) e poderá a Administração optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotará as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

13.3. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.3.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139 da mesma Lei](#).

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

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

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

13.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.4.3. Indenizações e multas.

13.5. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)).

13.6. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA ([art. 92, VIII](#))

14.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação: 6.2.2.1.1.01.04.04.004.013-Despesas c/Softwares, Licenças, Hospedagem, Suporte e Manutenção.

14.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação do Orçamento deste Conselho respectiva e liberação dos créditos correspondentes.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS ([art. 92, III](#))

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei [nº 14.133, de 2021](#), e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

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

16.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

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

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– FORO ([art. 92, §1º](#))

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Belo Horizonte, Seção Judiciária de Minas Gerais, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21](#).

Belo Horizonte/MG, de de 2025.

CONTRATANTE:

CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DE MINAS GERAIS

CONTRATADO:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

*Modelo de contrato
referenciado pela:*

*Câmara Nacional de
Modelos de Licitações e
Contratos da Consultoria-
Geral da União*

Atualização: maio/2023

*Termo de contrato modelo
para Pregão Eletrônico –*

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

IN n.º 40/2020

1. Informações Básicas

Número do Processo e/ou documento: 08557/2025

2. Descrição da Necessidade

A aquisição do software se faz necessária para integração com o sistema de telefonia (PABX) utilizado pela Central de Atendimento, com o objetivo de gerar protocolos de atendimento automaticamente vinculados às ligações já gravadas. Atualmente, os registros das interações por telefone não são convertidos em protocolos sistematizados, o que dificulta a rastreabilidade, o controle de qualidade e a resposta formalizada aos usuários.

A ausência dessa solução compromete a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), reduz a transparência no atendimento e prejudica a capacidade de monitoramento e tomada de decisões baseadas em dados. A implementação do software é, portanto, essencial para garantir a integridade, a eficiência e a segurança das informações tratadas nos atendimentos telefônicos.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Central de Atendimento	Josiane A. B. Celestino Botelho

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

Requisitos do software :

- Integração com o nosso PABX da marca Grandstream modelo UCM6510 V1.4B
- Geração automática de protocolos de atendimento vinculados às ligações recebidas e gravadas.
- API de Integrações.



- Suporte 24 horas 7 dias por semana.
 - Personalizar os dados que serão exibidos no Dashboard.
 - Gravação contínua ao transferir para ramais.
 - Treinamento e auxílio durante a implementação e configuração.
 - Possibilidades de adicionar mais ramais caso necessário.
 - Backup Automatizado.
 - Gravação de chamadas com 1 ano de armazenamento ou mais.
 - Gravar ligações dentro e fora da Ura.
 - Módulo de Relatórios/Dashboard.
 - Permissão de consulta e auditoria das gravações por meio dos protocolos gerados.
-
- Conformidade com a LGPD, garantindo armazenamento seguro e controle de acesso.
-
- Disponibilidade de relatórios de atendimentos com base em dados das chamadas.
-
- Interface amigável que permita integração futura com outros sistemas internos.

5. Levantamento de Mercado

Foi realizada pesquisa de mercado e identificamos que as empresas Utech, Ipcom, Dígitro e Delgrade oferecem soluções que atendem às especificações necessárias. Todas demonstraram capacidade técnica de fornecer o sistema conforme os requisitos listados.

Propostas Comercial Call Center

6. Descrição da Solução como um todo

Investir em um software para a Central de Atendimento é investir na eficiência do negócio, na satisfação do usuário e na modernização da gestão da informação. Trata-se de uma ferramenta que integra as chamadas telefônicas aos registros digitais, melhora o controle dos atendimentos e fortalece a governança de dados. Essa contratação proporcionará ganhos operacionais imediatos e contribuirá para o cumprimento de exigências legais.



7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

Será contratada apenas uma solução integrada, com licença de uso para os atendentes da Central, serão 15 licenças de uso Sip Trunk com canais simultâneos.

8. Estimativa do Valor da Contratação

A proposta de menor valor inclui:

- Ativação do ambiente por R\$ 1.500,00;
- Mensalidade de R\$ 1246,00 (plano corporativo + 15 ramais + SIP Trunk);
- API de integração para protocolos;
- Suporte técnico 24 hrs 7 dias por semana e flexibilidade de expansão.

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

Não se aplica.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não se faz necessária a realização de contratações correlatas e/ou interdependentes para essa contratação.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

As empresas podem fornecer um sistema Omnichannel completo, porém ficou em acordo que nossa necessidade no momento é ter um software que gere protocolos de atendimento para ficarmos adequados a LGPD. A contratação não está prevista no PCA (Planejamento de Contratação Anual), porém ficou alinhada com as



empresa o fornecimento de: Compatibilidade com PABX UCM6510, licença de 15 canais de SIP trunk simultâneos, suporte 24hrs 7 dias por semana.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Com a contratação do software para a nossa Central de Atendimento esperamos alcançar.

- Respostas mais rápidas e eficientes, com rastreamento inteligente de chamadas.
- Redução do tempo de espera e aumento da satisfação do cliente.
- Acesso a relatórios detalhados e indicadores de performance (KPIs)
- Ferramentas de monitoramento em tempo real, dashboards e relatórios de desempenho.
- Identificação de gargalos e oportunidades de melhoria nos atendimentos.
- Além de nos adequarmos à lei Geral de Proteção de Dados.

13. Providências a serem adotadas

- Revisão do ETP pela área de compras.
- Abertura do processo de contratação conforme rito legal.
- Ajustes dos Sistemas
- Capacitação dos operadores para uso do novo sistema.

14. Possíveis Impactos Ambientais

Não há detecção de impactos ambientais associados à contratação da solução.

15. Declaração de Viabilidade



Com base nos elementos anteriores do presente documento de Estudos Preliminares realizado por esta Equipe de Planejamento, DECLARAMOS que é VIÁVEL a contratação/compra proposta pela unidade requisitante.

16. Responsáveis

Belo Horizonte, 10 de junho de 2025.



Josiane A. Barbosa Celestino Botelho
Gerente Interina da Central de Atendimento
Telefone: (31) 2104-3082
E-mail: josiane.barbosa@cromg.org.br



Pense bem antes de imprimir. Proteja o meio ambiente.

Nome e Cargo

Responsável pela elaboração do Estudo Técnico Preliminar - ETP
(ou Equipe de Planejamento instituída por Portaria ou Ordem de Serviço)

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

IN n.º ____/2025

1. Informações Básicas

Número do Processo e/ou documento: 144870/2025

Objeto: Contratar uma solução de automação de atendimento, baseada em inteligência artificial, que permita agilizar, padronizar e ampliar o suporte prestado aos inscritos do Conselho Regional de Odontologia de Minas Gerais (CRO-MG).

2. Descrição da Necessidade

2.1. O CRO-MG necessita implementar uma solução de automação de atendimento com foco na comunicação direta com inscritos e profissionais da Odontologia, utilizando chatbot e inteligência artificial para respostas rápidas, personalizadas e contínuas.

2.2. A contratação visa aprimorar a experiência do usuário, reduzir o tempo de resposta e otimizar a carga de trabalho da equipe de atendimento, garantindo escalabilidade e eficiência na comunicação.

2.3. A ferramenta deverá possibilitar respostas automatizadas, interativas e integradas aos principais serviços institucionais, garantindo atendimento contínuo, com linguagem acessível, maior eficiência no tratamento de demandas recorrentes e redução da sobrecarga das equipes. A proposta visa modernizar a comunicação com os profissionais da Odontologia, promovendo uma experiência mais ágil, inteligente e eficaz.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Assessoria de Comunicação	Luiz Felipe de Souza Faria

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

4.1. O CRO-MG possui uma alta demanda por informações institucionais, orientações sobre inscrição, anuidade, fiscalizações, eventos, entre outros.

4.2. A automação permitirá atendimento contínuo (24h), com respostas contextualizadas, personalizadas e integração com redes sociais e site institucional.

5. Levantamento de Mercado

5.1. Solução baseada em:

Manychat: plataforma de automação de mensagens para Facebook Messenger, Instagram, WhatsApp e site;

ChatGPT (via API): inteligência artificial para geração de linguagem natural, capaz de responder com base em bancos de dados e fluxos treinados.

5.2. A solução deve incluir:

Criação e personalização de fluxos conversacionais (FAQ, inscrição, boletos, ética, eventos, etc.);

Integração com redes sociais (Instagram, Facebook, WhatsApp) e site do CRO-MG;

Dashboard com relatórios de interação e taxa de resolução;

Mecanismo de fallback para encaminhamento ao atendimento humano, quando necessário.

6. Descrição da Solução como um todo

- Pronta para uso (software de prateleira);
- Baixa necessidade de infraestrutura interna;
- Escalabilidade e suporte técnico;
- Proteção de dados sensíveis (conformidade com LGPD);
- Possibilidade de expansão de funcionalidades.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

Considerando a necessidade de modernização e ampliação do atendimento aos inscritos do CRO-MG, estima-se a contratação dos seguintes itens e serviços:

- 1 licença Manychat Pro anual
- Consumo de tokens da API do ChatGPT (OpenAI ou via integradora)
- Treinamento e implantação inicial (serviço especializado, se necessário)

Descrição	Qtde. Estimada	Un.	Observações
Criação e implantação de fluxo automatizado de atendimento via Manychat integrado ao ChatGPT	1	pacote	Inclui mapeamento de jornada, fluxos de conversa, integração com sistemas existentes e testes
Licenciamento da plataforma Manychat Pro	12	meses	Para funcionamento contínuo do bot com recursos avançados e integração com API do ChatGPT
Licenciamento da API ChatGPT (OpenAI ou provedor equivalente)	12	meses	Baseado em volume estimado de interações mensais (vide item 4)
Interações automatizadas mensais com inscritos	15.000	interações /mês	Estimativa com base no histórico de atendimentos realizados via WhatsApp, e-mail e telefone
Suporte técnico e manutenção do sistema de automação	12	meses	Inclui ajustes nos fluxos, correções, melhorias contínuas e atualização de conteúdos

Essa estimativa poderá ser ajustada conforme a evolução do projeto-piloto, o volume real de atendimentos e a complexidade das integrações com outros sistemas do CRO-MG.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Item	Descrição	Valor Unitário Estimado (R\$)	Quantidade	Valor Total Estimado (R\$)
1	Licença Manychat Pro	R\$ 300,00	12 meses	R\$ 3.600,00
2	Uso da API ChatGPT (OpenAI) – baseado em consumo estimado	R\$ 0,04 por interação	180.000 interações/ano	R\$ 7.200,00



9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

Não se aplica no caso em comento.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

A presente contratação está relacionada a outras ações e serviços que compõem a estratégia de modernização dos canais de atendimento e da comunicação institucional do CRO-MG. Entre as contratações correlatas e/ou interdependentes, destacam-se:

Serviços de infraestrutura de TI: suporte a servidores, APIs e segurança da informação, fundamentais para garantir o funcionamento estável e seguro da automação.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

A adoção de uma solução de automação conversacional com o uso de inteligência artificial foi reconhecida como estratégica para a melhoria da comunicação com os inscritos, especialmente diante do aumento no volume de solicitações relacionadas a inscrições, anuidade, fiscalização, eventos e orientações gerais.

Trata-se, portanto, de uma medida emergente que visa atender de forma eficiente, padronizada e escalável os profissionais da Odontologia, promovendo maior transparência, agilidade institucional e racionalização de recursos humanos.

Dessa forma, justifica-se a inclusão desta contratação fora do escopo inicialmente previsto, com base no artigo 7º, § 1º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 1/2019, que admite alterações no PCA quando houver novas demandas ou mudanças nos cenários organizacionais.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A contratação do serviço de automação de atendimento por meio das plataformas Manychat e ChatGPT proporcionará uma série de benefícios institucionais e operacionais ao Conselho Regional de Odontologia de Minas Gerais (CRO-MG), destacando-se:

Melhoria na eficiência do atendimento: Redução do tempo de resposta e aumento da capacidade de atendimento simultâneo, otimizando a experiência do inscrito.

Atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana: Garantia de suporte contínuo, inclusive fora do horário comercial, ampliando o acesso a informações e serviços.

Desoneração da equipe humana: Diminuição da sobrecarga de demandas repetitivas para as equipes de atendimento, permitindo foco em atendimentos mais complexos.

Padronização das respostas: Garantia de uniformidade nas informações prestadas, alinhadas à legislação e às diretrizes institucionais.

Aprimoramento da comunicação institucional: Integração com campanhas e fluxos informativos, contribuindo para uma comunicação mais clara, acessível e interativa com a categoria.

Monitoramento e melhoria contínua: Possibilidade de análise de dados, métricas de atendimento e identificação de gargalos ou oportunidades de aprimoramento.

Modernização da imagem institucional: Alinhamento com práticas tecnológicas inovadoras, reforçando a credibilidade e a transparência do Conselho perante a sociedade e os profissionais da Odontologia.

A iniciativa está alinhada ao compromisso do CRO-MG com a transformação digital, a valorização dos inscritos e a busca por excelência nos serviços prestados.

13. Providências a serem adotadas

Não será necessária nenhuma medida que altere a estrutura. O serviço será destinado a equipe responsável.

14. Possíveis Impactos Ambientais

Por se tratar de um serviço digital, o impacto ambiental é mínimo, apenas o uso de equipamentos já existentes, como computadores e rede de internet.

15. Declaração de Viabilidade

Com base nos elementos anteriores do presente documento de Estudos Preliminares realizado por esta Equipe de Planejamento, DECLARAMOS que é VIÁVEL a contratação proposta pela unidade requisitante.



16. Responsáveis

A implementação e o acompanhamento da contratação serão conduzidos em conjunto pelos seguintes setores do Conselho Regional de Odontologia de Minas Gerais (CRO-MG):

Departamento de Comunicação: Responsável pela definição da linguagem institucional, construção dos fluxos de atendimento, padronização das respostas, alinhamento com as campanhas e estratégias de relacionamento com o inscrito. Também atuará na supervisão da experiência do usuário e na análise da efetividade comunicacional do serviço.

Departamento de Tecnologia da Informação (TI): Responsável pela análise técnica da solução, integração com sistemas internos (quando necessário), supervisão da infraestrutura tecnológica, segurança dos dados e apoio à manutenção do funcionamento contínuo da ferramenta. Caberá ainda ao setor de TI o suporte à operação técnica da plataforma e a interlocução com os prestadores de serviço.

A atuação conjunta dos setores garantirá que a solução atenda aos objetivos institucionais de forma integrada, segura e eficiente.

Belo Horizonte, 29 de Julho de 2025

Luiz Felipe de Souza Faria, Assessor de Comunicação

Responsável pela elaboração do Estudo Técnico Preliminar - ETP
(ou Equipe de Planejamento instituída por Portaria ou Ordem de Serviço)