



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS – 4ª REGIÃO/MG

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO:

Contratação, por dispensa de licitação, do Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, estabelecido no Setor de Grande Área Norte, Quadra 601, Lote V, Asa Norte, Brasília/BA, para prestação de serviços de tecnologia através da Plataforma WhatsApp Business, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência:

Itens	Descrições	Unidades	Quantidades estimadas	Preços unitários - R\$	Valores Totais - R\$
01	Serviço de Instalação – Setup	Instalação	1	1.891,1268	1.891,13
02	Assinatura Mensal	Mensal	12	425,5035	5.106,04
03	Mensagem Modelo de Marketing	Mensagem	150.000	0,5849	87.735,00
04	Mensagem Modelo de Utilidade	Mensagem	180.000	0,0636	11.448,00
05	Mensagem Modelo de Autenticação	Mensagem	60.000	0,0636	3.816,00
06	Envio de Mensagem - Modelo	Mensagem	120.000	0,0100	1.200,00
07	Envio de Mensagem - Simples	Mensagem	390.000	0,0200	7.800,00
VALOR TOTAL					118.996,17

1.2. Os serviços objeto da contratação são caracterizados como comuns, vez que possuem características que podem ser facilmente definidas e padronizadas.

1.3. Os serviços possuem natureza contínua, vez que necessários de forma permanente para o atendimento das necessidades do CRECI/MG.

1.3.1. O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, a contar da assinatura do termo de contrato correspondente, podendo ser prorrogado por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107, da Lei nº 14.133/2021.

1.3.2. Para fins de eficácia, incumbirá ao contratante divulgar o Termo de Contrato/Adesão no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), bem como no respectivo sítio oficial na Internet.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO E DA DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. DA FUNDAMENTAÇÃO

Os Conselhos de Fiscalização Profissional são órgãos não SISG, não necessitando, pois, elaborar o Plano de Contratação Anual.

2.2. DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A Plataforma do WhatsApp Business é um conjunto de APIs e soluções para que médias e grandes empresas se comuniquem com clientes de forma escalonável e automatizada, indo além das funcionalidades do aplicativo gratuito. Ela permite a integração com outros sistemas, como CRM, além de oferecer mais automação e a criação de fluxos de atendimento, sendo ideal para gerir um



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS – 4ª REGIÃO/MG

grande volume de interações de forma mais eficiente e profissional. É utilizada também por médios e grandes órgãos da Administração Pública Federal.

Assim, a adoção de uma plataforma profissional de comunicação em larga escala é uma medida estratégica para o CRECI/MG otimizar seus canais de comunicação para atender com mais eficiência e agilidade, tanto os corretores de imóveis inscritos, quanto a sociedade em geral. Vejamos:

Alcance e Eficiência na Comunicação: O WhatsApp é o comunicador instantâneo de maior penetração no mercado brasileiro. A utilização da Plataforma WhatsApp Business permitirá ao CRECI/MG enviar comunicados importantes de forma massiva e segmentada, garantindo que informações cruciais cheguem diretamente aos seus públicos de interesse.

Divulgação de Ações e Engajamento: A plataforma será essencial para a divulgação de iniciativas que fortalecem a categoria e beneficiam a comunidade, como a oferta de cursos gratuitos, eventos, palestras e comunicados sobre a entrega de carteiras profissionais. Essas ações, classificadas como Conversas de Marketing, visam aumentar o engajamento e a participação dos profissionais e cidadãos nas atividades promovidas pelo Conselho.

Criação de um Canal de Atendimento Direto: A solução permitirá estabelecer um canal de comunicação direto e interativo, onde corretores e cidadãos poderão iniciar o contato para tirar dúvidas, fazer solicitações e obter informações. Essas interações, conhecidas como Conversas de Serviço, são iniciadas pelo usuário e permitem um atendimento ágil, que pode ser integrado a sistemas de resposta automatizada (chatbots) para questões frequentes.

Aumento da Segurança em Serviços Online: Um dos objetivos primordiais é fortalecer a segurança dos serviços online oferecidos pelo CRECI/MG. A plataforma viabilizará o envio de códigos de acesso de uso único (One-Time Passwords - OTP) para confirmação de identidade em diversas etapas de processos digitais. Este recurso, enquadrado como Conversa de Autenticação, é fundamental para a verificação e recuperação de contas, garantindo a integridade e a confidencialidade dos dados.

Credibilidade e Prevenção de Fraudes: A contratação de um serviço profissional permite ao CRECI/MG obter o selo de Conta Comercial Oficial (selo verde). Este selo é um importante meio de prevenção contra fraudes de identidade no WhatsApp, assegurando aos usuários que estão se comunicando com o canal oficial do Conselho, o que aumenta a confiança e a credibilidade da instituição.

Em suma, a contratação visa implementar uma solução tecnológica robusta que permite a comunicação em escala, alinhada às expectativas de um público cada vez mais digital. A Plataforma WhatsApp Business centralizará a comunicação, otimizará processos, ampliará o alcance das ações do CRECI/MG e, crucialmente, reforçará a segurança das suas plataformas digitais, representando um avanço significativo na prestação de serviços e no relacionamento com corretores de imóveis e com a sociedade.

3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. API de Integração e Gestão: A solução é fundamentada em duas APIs principais que garantem a operação completa do serviço:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS – 4ª REGIÃO/MG

3.1.1. API de Negócios do WhatsApp (WhatsApp Business API): Permite o envio e recebimento de mensagens em larga escala, possibilitando a integração com sistemas de atendimento (chatbots) para responder a dúvidas frequentes e com sistemas corporativos para enviar notificações, arquivos e realizar solicitações.

3.1.2. API de Gerenciamento de Negócios: Utilizada para a gestão programática dos ativos da conta, como o monitoramento da qualidade do número de telefone, configurações de faturamento e geração de relatórios de uso.

3.2. Modelo de Comunicação Baseado em Mensagens: A cobrança e a interação na plataforma são baseadas em mensagens. A solução contemplará todos os tipos de mensagens previstas pela plataforma, alinhados às necessidades do CRECI/MG:

3.2.1. Conversas de Serviço (Iniciadas pelo Usuário): Ocorrem quando um corretor ou cidadão inicia o contato com o CRECI/MG. Cada mensagem enviada tem seu custo, conforme preços declinados neste Termo de Referência. O Conselho pode responder com mensagens de formato livre para resolver dúvidas, fornecer informações ou dar andamento a solicitações.

3.2.2. Conversas de Utilidade (Iniciadas pelo CRECI/MG): Destinadas a enviar informações transacionais e contextuais sobre uma solicitação ou processo em andamento, como a confirmação de inscrição em um curso, atualizações sobre a emissão de carteiras ou notificações de andamento de processos. Exigem consentimento prévio do usuário (opt-in).

3.2.3. Conversas de Marketing (Iniciadas pelo CRECI/MG): Utilizadas para divulgar informações de interesse geral, como o lançamento de novos cursos gratuitos, convites para eventos e palestras, ou comunicados importantes para a categoria. Também exigem opt-in prévio.

3.2.4. Conversas de Autenticação (Iniciadas pelo CRECI/MG): Essenciais para a segurança dos serviços online. Permitem o envio de códigos de acesso descartáveis (One-Time Passwords - OTP) para verificar a identidade de usuários em processos de login, recuperação de conta ou outras etapas que exijam validação de segurança.

3.3. Conta Comercial Oficial (WABA e Selo OBA): A contratação inclui todo o suporte para a criação e validação da conta comercial do CRECI/MG:

3.3.1. WhatsApp Business Account (WABA): É a conta oficial que representa a instituição (vinculada ao seu CNPJ). Todos os números de telefone e modelos de mensagem ficam associados a esta conta.

3.3.2. Selo de Conta Comercial Oficial (OBA): A solução deve incluir o suporte necessário para que o CRECI/MG obtenha o selo de verificação verde. Este selo é fundamental para transmitir credibilidade, assegurar aos usuários a autenticidade do canal e prevenir fraudes de identidade.

3.4. Processo de Implantação (Setup): O serviço de implantação deverá cobrir todas as etapas necessárias para deixar a plataforma plenamente operacional:

3.4.1. Consultoria e Configuração: Apoio na configuração do ambiente Gerenciador de Negócios (Business Manager) do CRECI/MG.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS – 4ª REGIÃO/MG

3.4.2. Criação da WABA: Abertura da conta WABA que funcionará como a "carteira" do Conselho no ambiente da plataforma.

3.4.3. Cadastro e Validação de Ativos: Registro e validação do(s) número(s) de telefone a ser(em) utilizado(s) e do nome de exibição, que deve ser aderente às políticas da plataforma e facilmente identificável como pertencente ao CRECI/MG.

3.4.4. Integração com Sistemas: O CRECI/MG será responsável por integrar seus sistemas à API da plataforma para o envio e recebimento de mensagens. A contratada deverá fornecer a documentação e o suporte técnico necessários para essa integração.

3.4.5. Apoio na Obtenção do Selo OBA: Consultoria e acompanhamento ativo no processo de solicitação do Selo de Conta Oficial junto à Meta.

3.5. Suporte Técnico e Manutenção: A contratada deverá garantir a estabilidade e o bom funcionamento da solução, oferecendo:

3.5.1. Atendimento e Suporte Técnico: Um canal de suporte técnico disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, para registrar incidentes e solucionar problemas que afetem a operação do serviço.

3.5.2. Gerenciamento da Plataforma: Manutenção contínua da solução, incluindo a aplicação de atualizações e a garantia de compatibilidade com as evoluções da WhatsApp Business API.

3.5.3. Níveis de Serviço (SLA): O serviço deve operar sob um Acordo de Nível de Serviço claro, com indicadores de disponibilidade e penalidades definidas em caso de descumprimento, garantindo a performance e a confiabilidade da comunicação.

4. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Da Sustentabilidade: Em conformidade com a legislação vigente e com o compromisso do CRECI/MG com o desenvolvimento sustentável, a contratação observará critérios ambientais, sociais e econômicos, garantindo que a solução adquirida gere valor para a instituição e para a sociedade com o menor impacto possível.

4.1.1. Sustentabilidade Ambiental: A natureza digital do serviço é, por si só, um avanço ambiental significativo, promovendo a desmaterialização de processos e a redução do uso de recursos. Serão observados os seguintes aspectos:

4.1.1.1. Redução do Consumo de Recursos Naturais: A implementação da plataforma digital de comunicação diminuirá drasticamente a necessidade de impressão de ofícios, comunicados, convites e outros materiais em papel. Consequentemente, haverá uma redução no consumo de tinta, energia elétrica associada à impressão e nos custos e emissões de carbono relacionados ao transporte e envio de correspondência física.

4.1.1.2. Eficiência Energética da Infraestrutura: A contratada deverá, sempre que questionada, apresentar suas políticas de eficiência energética para a infraestrutura tecnológica (data centers) que hospeda a solução. Será valorizada a comprovação do uso de fontes de energia renovável ou a adoção de práticas reconhecidas para a redução do consumo energético e da pegada de carbono de suas operações.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS – 4ª REGIÃO/MG

4.1.2. Sustentabilidade Social: A contratação deverá promover o bem-estar social, a segurança e a inclusão.

4.1.2.1. Conformidade com a Legislação Trabalhista e Previdenciária: A contratada deverá comprovar o cumprimento rigoroso das normas de saúde e segurança no trabalho e o recolhimento dos encargos sociais e trabalhistas de seus colaboradores, repudiando práticas de trabalho análogo ao escravo ou infantil.

4.1.2.1.1. A contratada deverá cumprir 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 em outras normas específicas.

4.1.2.1.2. A contratada não poderá empregar menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como a não empregar menores de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

4.1.2.1.3. A contratada não poderá utilizar mão de obra análoga à escravidão ou degradante, em conformidade com a legislação nacional e convenções internacionais ratificadas pelo Brasil.

4.1.2.2. Proteção de Dados Pessoais (LGPD): A segurança e o sigilo das informações dos corretores e cidadãos são um pilar de responsabilidade social. A contratada deve demonstrar plena conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), garantindo que os dados trafegados e armazenados na plataforma sejam tratados com a máxima segurança e exclusivamente para as finalidades previstas nesta contratação.

4.1.2.3. Acessibilidade Digital: A contratada deve garantir que a plataforma não imponha barreiras de acessibilidade e o CRECI/MG se compromete a utilizar o canal para enviar comunicados em linguagem clara e, sempre que possível, adotando práticas que facilitem o entendimento por pessoas com deficiência.

4.1.3. Sustentabilidade Econômica: A solução deve garantir a eficiência e a otimização do uso dos recursos públicos, proporcionando um retorno positivo sobre o investimento.

4.1.3.1. Eficiência Operacional: A automação da comunicação em larga escala resultará em uma otimização do tempo de trabalho dos colaboradores do CRECI/MG, que poderão ser alocados em atividades de maior valor estratégico. Isso representa um ganho de eficiência e uma redução de custos operacionais a médio e longo prazo.

4.1.3.2. Escalabilidade e Longevidade da Solução: A plataforma contratada deve ser escalável para acompanhar o crescimento das demandas de comunicação do Conselho sem a necessidade de substituições ou novas contratações custosas em curto prazo. A contratada deve garantir a atualização tecnológica contínua da solução.

4.1.3.3. Previsibilidade de Custos: O modelo de precificação deve ser claro e transparente, permitindo ao CRECI/MG um planejamento orçamentário preciso, evitando custos ocultos e garantindo a gestão eficiente dos recursos financeiros.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS – 4ª REGIÃO/MG

4.2. Da Subcontratação

Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.3. Da Garantia Contratual

Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

5. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Condições de Execução

5.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1.1. Início da execução do objeto: 1º (primeiro) dia útil após a assinatura do contrato administrativo/termo de adesão

5.1.1.2. Cronograma de realização dos serviços:

5.1.1.2.1. Fase de Implantação (Setup): Essa fase inicial compreende todas as atividades necessárias para ativar e configurar a plataforma para uso do CRECI/MG.

5.1.1.2.2. Reunião de Início: Após a assinatura do contrato/termo de adesão, será agendada uma reunião técnica entre o CRECI/MG e a Contratada, em até 15 (quinze) dias úteis, para definir o cronograma de implantação.

5.1.1.2.3. Atividades da Implantação: Contempla todas as etapas para a ativação da Plataforma WhatsApp Business, a serem realizadas em até 30 (trinta) dias contados da reunião técnica, incluindo:

5.1.1.2.3.1. Consultoria para configuração do ambiente Gerenciador de Negócios (Business Manager).

5.1.1.2.3.2. Criação da Conta WhatsApp Business (WABA).

5.1.1.2.3.3. Cadastro, configuração e validação do(s) número(s) de telefone e nome(s) de exibição.

5.1.1.2.3.4. Suporte no processo de obtenção do Selo de Conta Comercial Oficial (OBA).

5.1.1.2.3.5. Disponibilização da documentação da API para que as equipes do CRECI/MG possam realizar a integração com os sistemas legados.

5.1.1.2.4. Fase de Operação Contínua: Após a implantação, o serviço entra em fase de operação contínua, com foco na prestação ininterrupta dos serviços e no suporte técnico.

5.1.1.2.4.1. Prestação do Serviço: A contratada fornecerá a plataforma de comunicação de forma contínua, garantindo o envio e recebimento de mensagens conforme os tipos de conversas contratadas.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS – 4ª REGIÃO/MG

5.1.1.2.5. Suporte Técnico: O suporte de 1º nível será prestado pela central de serviços da contratada (CSS), com atendimento 24 horas por dia, 07 dias por semana. O acionamento poderá ser feito via internet, e-mail ou telefone DDG. Incidentes não solucionados no primeiro nível serão escalados para o gestor da solução.

5.1.1.2.6. Canais de Comunicação Formal: A comunicação entre as partes para fins administrativos (gestão comercial, ordens de serviço, finanças) será realizada por ofício ou e-mail entre os representantes, gestores e fiscais designados. Para fins operacionais (registro de incidentes, requisições simples) serão utilizados os canais de atendimento da CSS.

6. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

6.3. As comunicações entre o CRECI/MG e a contratada devem ser realizadas por escrito, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica e mensagem por aplicativo para esse fim.

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

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

6.6. A contratada designará formalmente um preposto no prazo de 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.7. O CRECI/MG poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto designado, hipótese em que a contratada designará outro para o exercício da atividade.

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

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS – 4ª REGIÃO/MG

6.10. O fiscal do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

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

6.12. O fiscal do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

6.13. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

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

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

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

6.17. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

6.18. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelo fiscal do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

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

6.20. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelo fiscal quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

6.21. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o artigo 158, da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS – 4ª REGIÃO/MG

6.22. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades do CRECI/MG.

6.23. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

7.1. Prestar os serviços de acordo com o contrato, desde que o contratante tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

7.2. Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, notas fiscais e guias de pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o contratante na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.

7.3. Executar os serviços com alto padrão de qualidade, de modo a atender as expectativas do CRECI/MG.

7.4. Fornecer o serviço de forma padronizada, com processos automatizados para garantir uma execução mais rápida e eficiente.

7.5. Fornecer e gerir a infraestrutura em nuvem 100% nacional, assegurando a soberania dos dados.

7.6. Manter o serviço em constante atualização com os novos recursos da WhatsApp Business API e realizar manutenções corretivas relacionadas a essas atualizações.

7.7. Revisar ou corrigir, no prazo estabelecido pelo CRECI/MG e sem qualquer ônus, todas as falhas, deficiências ou defeitos constatados na prestação dos serviços.

7.8. Disponibilizar atendimento e suporte técnico 24 horas por dia, 07 dias por semana, com prioridade definida pelo nível de severidade do acionamento.

7.9. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo CRECI/MG, no prazo indicado.

7.10. Realizar a gestão da conta WhatsApp Business (WABA) do cliente, incluindo apoio na validação de modelos de mensagens e priorização no atendimento de tickets junto à Meta.

7.11. Oferecer consultoria e apoio no processo de obtenção do Selo de Conta Comercial Oficial (selo OBA).

7.12. Indicar um preposto em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato, informando contatos diretos (telefone e e-mail) e comunicando qualquer alteração subsequente.

7.13. Comunicar imediatamente ao CRECI/MG quaisquer fatos ou anormalidades que possam prejudicar a boa execução do contrato.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS – 4ª REGIÃO/MG

7.14. Atualizar o CRECI/MG sobre quaisquer alterações nas políticas da Meta que possam afetar o serviço.

7.15. Aceitar a fiscalização e o acompanhamento dos serviços pelo CRECI/MG.

7.16. Atuar como Operador no tratamento de dados pessoais, conforme os termos da LGPD.

7.17. Manter estrita confidencialidade sobre toda e qualquer informação trocada durante a prestação dos serviços.

7.18. Não fazer uso das informações prestadas pelo CRECI/MG que não seja em absoluto cumprimento ao contrato.

7.19. Garantir que o tratamento de dados pessoais seja limitado estritamente às atividades necessárias para a execução do contrato.

7.20. Adotar medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas para proteger os dados pessoais, conforme o artigo 46, da LGPD.

7.21. Comunicar imediatamente ao CRECI/MG a ocorrência de qualquer incidente de segurança, como vazamento ou acesso não autorizado a dados pessoais.

7.22. Assumir integral responsabilidade pelos deveres impostos pela LGPD ao contratante no que se refere ao tratamento de dados em transferências internacionais.

7.23. Responsabilizar-se por todas as obrigações e encargos decorrentes da execução do contrato, sejam de âmbito trabalhista, previdenciário, social, fiscal ou quaisquer outros.

7.24. Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições exigidas para a habilitação na contratação direta.

7.25. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, isentando o CRECI/MG de quaisquer responsabilidades.

7.26. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao CRECI/MG ou a terceiros, por dolo ou culpa, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização pelo CRECI/MG.

7.27. Cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, reabilitado da Previdência Social e para aprendiz.

7.28. Não empregar menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e não empregar menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 anos.

8. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

8.1. Exercer a fiscalização do contrato por servidor especialmente designado, na forma da Lei nº 14.133/21, sem excluir nem reduzir a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, e, na sua ocorrência, não existirá corresponsabilidade do CRECI/MG.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS – 4ª REGIÃO/MG

- 8.2.** Disponibilizar à contratada todas as informações e documentos que se mostrem necessários à execução dos serviços, através da unidade responsável.
- 8.3.** Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a execução dos serviços.
- 8.4.** Efetuar o pagamento do valor devido, na forma e no prazo estabelecidos neste contrato.
- 8.5.** Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados.
- 8.6.** Solicitar, formalmente, por meio dos canais de comunicação, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando à critério do SERPRO a sua aceitação.
- 8.7.** Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.
- 8.8.** Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços contratados, salvo quando tal armazenamento ou reprodução:
- 8.8.1.** Decorra da razoável fruição dos serviços, sendo indispensável para o exercício regular de suas atividades
- 8.8.2.** Seja exigido por obrigação legal ou regulatória
- 8.8.3.** Nessas hipóteses, o contratante deverá manter registros internos dos acessos, finalidades e fundamentos legais que justifiquem tal armazenamento, podendo ser solicitado a prestar informações ao SERPRO a qualquer tempo, para fins de auditoria, responsabilidade compartilhada ou fiscalização pelos órgãos de controle.
- 8.9.** Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética do SERPRO.
- 8.9.1.** Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

9. DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 9.1.** O preço da contratação é composto por valores fixos (instalação e assinatura mensal por WABA) e valores variáveis, calculados com base no volume de mensagens enviadas pelo CRECI/MG em cada período, conforme abaixo discriminado:
- 9.1.1.** Pela instalação, pagará o CRECI/MG a parcela única de R\$ 1.891,13 (um mil, oitocentos e noventa e um reais e treze centavos).



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS – 4ª REGIÃO/MG

9.1.2. A assinatura mensal a ser paga pelo CRECI/MG importa na quantia de R\$ 425,50 (quatrocentos e vinte e cinco reais e cinquenta centavos), o que perfaz a importância anual de R\$ 5.106,04 (cinco mil, cento e seis reais e quatro centavos).

9.1.3. Pelas mensagens, pagará o CRECI/MG os valores unitários abaixo:

Descrições	Preços unitários - R\$
Mensagem Modelo de Marketing	0,5849
Mensagem Modelo de Utilidade	0,0636
Mensagem Modelo de Autenticação	0,0636
Envio de Mensagem - Modelo	0,0100
Envio de Mensagem - Simples	0,0200

9.1.4. Considerando os preços da instalação e da assinatura mensal, bem como os valores unitários e os quantitativos projetados de mensagens, conforme subitem 1.1, deste Termo de Referência, o valor estimado da contratação para o primeiro período contratual de 12 (doze) meses é de R\$ 118.996,17 (cento e dezoito mil, novecentos e noventa e seis reais e dezessete centavos).

9.2. O preço inclui todas as despesas com materiais, equipamentos, mão-de-obra, leis sociais, ferramentas, seguros, todos os tributos incidentes e demais encargos, enfim, todos os custos diretos e indiretos necessários para a execução completa do contrato.

10. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, DA LIQUIDAÇÃO E DO PAGAMENTO

10.1. A qualidade do serviço será medida por meio de Níveis de Serviço (SLAs), que definirão metas de desempenho e preverão descontos em caso de descumprimento:

10.1.1. Indicador de Disponibilidade: O principal indicador será a disponibilidade de acesso ao serviço, com faixas de desconto progressivas (0,5% a 1,5% sobre o valor faturado) aplicadas caso a disponibilidade mensal seja inferior a 98%.

10.1.2. Classificação de Atendimentos: Os acionamentos de suporte serão classificados por severidade (Alta, Média, Baixa) para priorização do atendimento, sendo que os de severidade alta (indisponibilidade, intermitência) terão tratamento ininterrupto (24x7).

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

10.2.1. Não produziu os resultados acordados

10.2.2. Deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas

10.3. O recebimento provisório se dará sumariamente com o recebimento, pelo fiscal do contrato, do relatório de prestação de contas discriminando os serviços, acompanhado da nota fiscal e boleto bancário.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS – 4ª REGIÃO/MG

10.3.1. O período de contabilização, para efeito de faturamento dos serviços, vai do dia 1º ao último dia do mês de referência.

10.4. A contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a nota fiscal até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

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

10.6. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento provisório, pelo fiscal do contrato, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação.

10.7. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

10.8. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil e a responsabilidade ético-profissional da contratada pela perfeita execução do contrato.

10.9. Após o recebimento da nota fiscal correrá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para fins de liquidação, prorrogáveis por igual período, nos termos do artigo 7º, § 3º, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

10.10. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

10.10.1. A data da emissão

10.10.2. Os dados do contrato e do CRECI/MG

10.10.3. O período de execução

10.10.4. O valor a pagar

10.10.5. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

10.11. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a contratada providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao CRECI/MG.

10.12. O pagamento será efetuado no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS – 4ª REGIÃO/MG

10.13. No caso de atraso pelo CRECI/MG, os valores devidos à contratada serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA de correção monetária.

10.14. O pagamento será realizado por meio de boleto bancário.

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

10.16. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

10.17. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da contratada, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA de correção monetária.

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

10.19. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o contratante pagará à contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

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

10.21. 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.

10.22. O reajuste será realizado por apostilamento.

10.23. O prazo para resposta ao pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro será de 30 (trinta) dias.

10.24. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020.

10.25. As cessões de crédito não abrangidas pela referida IN dependerão de prévia autorização do CRECI/MG.

10.26. A eficácia da cessão de crédito não abrangidas pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

10.27. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS – 4ª REGIÃO/MG

de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o artigo 12, da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

10.28. O crédito a ser pago ao cessionário é exatamente aquele que seria destinado ao cedente/contratado pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados ao CRECI/MG (Instrução Normativa Nº 53, de 8 de Julho de 2020 e Anexos).

10.29. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

11. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa decorrente deste contrato correrá pela seguinte dotação orçamentária: 6.3.1.3.04.01.005 – Serviços Técnicos de Informática.

12. DO REGIME DE EXECUÇÃO E DA HABILITAÇÃO

12.1. O SERPRO será contratado por dispensa de licitação, com fulcro no inciso IX, do artigo 75, da Lei nº 14.133/2021.

12.2. O regime de execução do contrato será de empreitada por preço unitário.

12.3. Para fins de habilitação, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

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

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

12.2.2.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa.

12.2.2.5. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal da sede, relativa à atividade a ser contratada.

13. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. O contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

13.1.1. Dar causa à inexecução parcial do contrato



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS – 4ª REGIÃO/MG

13.1.2. Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano ao CRECI/MG, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo

13.1.3. Dar causa à inexecução total do contrato

13.1.4. Ensejar o retardamento da execução do objeto sem motivo justificado

13.1.5. Prestar declaração falsa durante a execução do contrato

13.1.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato

13.1.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza

13.1.8. Praticar ato lesivo previsto no artigo 5º, da Lei nº 12.846/13

13.2. Serão aplicadas ao contratado pelas infrações administrativas as seguintes sanções:

13.2.1. Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

13.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 13.1.2, 13.1.3 e 13.1.4, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

13.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 13.1.5, 13.1.6, 13.1.7 e 13.1.8, bem como nos subitens 13.1.2, 13.1.3 e 13.1.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

13.2.4. Multa moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

13.2.5. Multa compensatória de 10% (dez por cento) do valor do contrato, para as infrações descritas nos subitens 13.1.5 a 13.1.8.

13.2.6. Multa compensatória de 30% (trinta por cento) do valor do contrato, para a infração descrita no subitem 13.1.3.

13.2.7. Multa compensatória de 25% (vinte e cinco por cento) do valor do contrato, para a infração descrita no subitem 13.1.2.

13.2.8. Multa compensatória de 15% (quize por cento) do valor do contrato, para a infração descrita no subitem 13.1.4.

13.2.9. Para a infração descrita no subitem 13.1.1, a multa compensatória será de 20% (vinte por cento) do valor do contrato.

13.3. A aplicação das sanções acima descritas não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao CRECI/MG.

13.4. Todas as sanções previstas poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS – 4ª REGIÃO/MG

13.5. Na aplicação das sanções serão considerados:

13.5.1. A natureza e a gravidade da infração cometida

13.5.2. As peculiaridades do caso concreto

13.5.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes

13.5.4. Os que dela provierem para o CRECI/MG

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

13.7. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pelo CRECI/MG ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

13.7.1. 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 pelo CRECI/MG.

13.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure ao contratado o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do artigo 158, da Lei nº 14.133/21, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de idoneidade para licitar ou contratar.

13.9. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133/21, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846/13, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na NLLC.

13.10. O CRECI/MG 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.

13.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do artigo 163, da Lei nº 14.133/21.

13.12. Os débitos do contratado para com o CRECI/MG, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pela Administração decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o CRECI/MG, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

14. DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

14.1. O contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS – 4ª REGIÃO/MG

14.1.1. O contrato pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o CRECI/MG, quando este não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

14.1.1.1. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação da contratada pelo CRECI/MG nesse sentido com pelo menos 02 (dois) meses de antecedência desse dia.

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

14.1.1.3. Uma comunicação de extinção havida após a data de aniversário só terá efeito no aniversário subsequente.

14.1.2. O contrato pode 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 14.133/2021, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

14.1.2.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139, da mesma Lei.

14.1.3. A alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da contratada não ensejará rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

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

14.1.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

14.1.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos

14.1.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos

14.1.4.3. Indenizações e multas.

Belo Horizonte, 11 de setembro de 2025.


Esteliano Mendes de Araújo Junior
Assessor de Tecnologia