

AVISO DE CONTRATAÇÃO

DIRETA

51/2026

CONTRATANTE (UASG)

389200

OBJETO

Contratação de serviços contínuos de atendimento automatizado (Chatbot) integrado ao WhatsApp, em regime SaaS, com licença oficial da Meta, destinados aos canais de atendimento institucional do CRMV-ES, conforme condições estabelecidas neste Aviso de Contratação Direta e seus anexos.

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R\$ 47.868,96 (Quarenta e sete mil oitocentos e sessenta e oito reais e noventa e seis centavos)

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia 21/10/2026

HORÁRIO DA FASE DE LANCES

Das 08h às 14h (horário de Brasília)

CRITÉRIO DE JULGAMENTO

Menor preço



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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

AVISO DE CONTRATAÇÃO DIRETA Nº 51/2026

Processo Administrativo nº [0410020.00000015/2026-21](#)

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que o **CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO/CRMV-ES**, sediado na Rua Cyro Lima, 125, Enseada do Suá - CEP 29050-230 – Vitória/ES Tel. (27) 99518-1374, E-mail: licitacao@crmves.org.br - Site: www.crmves.org.br por meio de sua Agente de contratação e Equipe de Apoio, designados pela Portaria nº 02/2026, realizará **DISPENSA DE LICITAÇÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, do tipo **MENOR PREÇO**, nos termos do art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 67/2021 e demais legislação aplicável.

SESSÃO PÚBLICA DA DISPENSA ELETRÔNICA	
DIA:	21/10/2026
HORÁRIO DA FASE DE LANCES:	08h às 14h (horário de Brasília/DF)
ENDEREÇO ELETRÔNICO:	https://www.gov.br/compras/pt-br
PROCESSO ADMINISTRATIVO:	0410020.00000015/2026-21
CÓDIGO UASG:	389200

1. DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO DIRETA

1.1. O objeto da presente dispensa é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços contínuos de atendimento automatizado por meio de Chatbot, integrado ao WhatsApp Business, com utilização de licença oficial da Meta (API WhatsApp Business), disponibilizado em regime SaaS (Software as a Service), destinado ao atendimento institucional do CRMV-ES, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Aviso de Contratação Direta e seus anexos.

1.2. A contratação será em item/lote único, conforme tabela constante abaixo:

Item	Descrição Detalhada do Objeto	CATSER	Qtd de licenças	Valor estimado de implantação	Valor estimado mensal	Valor estimado para 24 meses	Valor estimado (24 meses + implantação)
01	Prestação de serviço contínuo de atendimento automatizado por Chatbot, integrado ao WhatsApp Business Platform (API oficial Meta), em regime SaaS, contemplando implantação, parametrização, treinamento, migração da linha institucional, suporte técnico	26077	Entre 5 a 10	R\$ 3.000,00	R\$ 1.869,54	R\$ 44.868,96	R\$ 47.868,96



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

especializado, manutenção e atualização da plataforma, com recursos de atendimento humano, chatbot convencional, gerenciamento centralizado de atendimentos, automação de fluxos conversacionais, envio de mensagens institucionais, relatórios gerenciais, destinado ao atendimento institucional do CRMV-ES						
---	--	--	--	--	--	--

1.3. O valor global estimado para a prestação de serviços objeto desta contratação é de **R\$ 47.868,96 (quarenta e sete mil oitocentos e sessenta e oito reais e noventa e seis centavos).**

1.4. **As especificações dos serviços estão detalhadas no Termo de Referência anexo a este Aviso.**

1.5. O critério de julgamento adotado será o **MENOR PREÇO**, observadas as exigências contidas neste Aviso de Contratação Direta e seus Anexos quanto às especificações do objeto, não sendo aceitas propostas cujo valor seja maior do que o valor médio referencial colhido na pesquisa de preços.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA ELETRÔNICA

2.1. A participação na presente dispensa eletrônica se dará mediante Sistema de Dispensa Eletrônica integrante do Sistema de Compras do Governo Federal – Compras.gov, disponível no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br>.

2.1.1. O procedimento será divulgado no Compras.gov.br 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.

2.1.2. O Compras.gov.br poderá ser acessado pela web ou pelo aplicativo Compras.gov.br.

2.1.3. O fornecedor é o responsável por qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante no Sistema de Dispensa Eletrônica, não cabendo ao provedor do Sistema ou ao órgão entidade promotor do procedimento a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.

2.2. A presente contratação enquadra-se na hipótese de dispensa de licitação prevista no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021. A participação no presente procedimento não será restrita exclusivamente às Microempresas (ME), Empresas de Pequeno Porte (EPP) e equiparados, considerando que, conforme justificativa constante do Termo de Referência, tal restrição poderia reduzir o universo de competidores aptos, limitar a competitividade e aumentar o risco de contratação menos vantajosa. Desta forma, busca-se ampliar a



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

competitividade do procedimento, em observância aos princípios da eficiência, da economicidade e da seleção da proposta mais vantajosa, previstos no art. 11 da Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo da observância dos benefícios legalmente assegurados às ME/EPP e equiparados.

2.3. Não poderão participar desta dispensa os fornecedores:

2.3.1. Que não atendam às condições deste Aviso de Contratação Direta e seu(s) anexo(s);

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

2.3.3. Que se enquadrem nas seguintes vedações:

- 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;
- 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;
- Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- 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;
- Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do aviso, 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.

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

2.3.3.2. 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;

2.3.4. organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário); e

2.3.5. sociedades cooperativas



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

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

3. DO INGRESSO NA DISPENSA ELETRÔNICA E CADASTRAMENTO DA PROPOSTA

3.1. O ingresso do fornecedor na disputa da dispensa eletrônica se dará com o cadastramento de sua proposta inicial, na forma deste item.

3.2. O fornecedor interessado, após a divulgação do aviso de contratação direta, encaminhará, exclusivamente por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica, a proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura do procedimento.

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

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

3.4.1. 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.

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

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

3.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar 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.

3.8. A proposta poderá ser excluída até o início da disputa. O fornecedor poderá também desistir da participação naquela dispensa, desde que antes do início da disputa;

3.9. No cadastramento da proposta inicial, o fornecedor deverá, também, assinalar “sim”



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, às seguintes declarações:

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

3.9.2. 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.

3.9.3. Que está ciente e concorda com as condições contidas no Aviso de Contratação Direta e seus anexos;

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

3.9.5. 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.

3.9.6. 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.

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

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

3.12. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, fica facultado ao fornecedor, ao cadastrar sua proposta inicial, a parametrização de valor final mínimo, com o registro do seu lance final aceitável (menor preço ou maior desconto, conforme o caso).

3.12.1. Feita essa opção os lances serão enviados automaticamente pelo sistema, respeitados os limites cadastrados pelo fornecedor e o intervalo mínimo entre lances previsto neste aviso.

3.12.2. Sem prejuízo do disposto acima, os lances poderão ser enviados manualmente, na forma da seção respectiva deste Aviso de Contratação Direta;

3.12.3. O valor final mínimo poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, desde que não assuma valor superior a lance já registrado por ele no sistema.

3.12.4. O valor mínimo parametrizado possui caráter sigiloso aos demais participantes do certame e para o órgão ou entidade contratante. Apenas os lances efetivamente enviados poderão ser conhecidos dos fornecedores na forma da seção seguinte deste Aviso.

4. DA FASE DE LANCES

4.1. A partir das 08:00h da data estabelecida neste Aviso de Contratação Direta, a sessão pública será automaticamente aberta pelo sistema para o envio de lances públicos e



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo encerrado no horário de finalização de lances também já previsto neste aviso.

4.2. 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.

4.2.1. **O lance deverá ser ofertado pelo valor TOTAL do item.**

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

4.3.1. 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 Aviso de Contratação Direta.

4.3.2. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é de **R\$ 10,00 (dez reais)**.

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

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

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

4.7. 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.

4.7.1. O encerramento da fase de lances ocorrerá de forma automática pontualmente no horário indicado, sem qualquer possibilidade de prorrogação e não havendo tempo aleatório ou mecanismo similar.

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

5.2.1. Neste caso, será encaminhada contraproposta através do sistema eletrônico que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta com preço compatível ao estimado pela Administração.

5.2.2. A negociação poderá ser feita com os demais fornecedores classificados,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

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.

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

5.3. Constatada a compatibilidade entre o valor da proposta e o estipulado para a contratação, será solicitado ao fornecedor o envio da proposta adequada ao último lance ofertado ou ao valor negociado, se for o caso, acompanhada dos documentos complementares, quando necessários.

5.4. Encerrada a etapa de negociação, se houver, o pregoeiro verificará se o fornecedor provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e nos itens 2.3 e seguintes deste Aviso, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no processo de contratação direta ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

1. SICAF;
2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e
3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

5.4.1. Para a consulta de fornecedores pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “2” e “3” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>).

5.4.2. 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.

5.4.2.1. 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.

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

5.4.2.1.2. O fornecedor será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

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

5.5. Verificadas as condições de participação, o gestor examinará a proposta classificada



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Aviso de Contratação Direta e em seus anexos.

5.6 Na etapa de julgamento, a empresa melhor classificada, quando solicitada, **deverá enviar o arquivo da proposta de preços com adequada ao lance final ofertado e/ou valor negociado.**

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

5.6.2. Os anexos ou declarações terão por objetivo a comprovação de requisitos estabelecidos neste Aviso e/ou demonstrativo da composição e exequibilidade do preço.

5.6.3. **A proposta deverá conter especificação clara e completa dos serviços ofertados, com os valores unitários (mensal) e total, observadas as especificações constantes deste termo, sem conter alternativa de preço ou qualquer outra condição de induza o julgamento a ter mais de um resultado.**

5.6.4. O prazo será de, no mínimo, 02 (duas) horas, contado da solicitação da agente de contratação no sistema, para envio da proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação e, se necessário, de documentos complementares.

5.6.4.1. O prazo previsto no item 5.6.4. poderá ser prorrogado por até 1 (uma) hora, mediante solicitação escrita e justificada do participante, e formalmente aceita pelo agente responsável, em atendimento ao interesse público na obtenção da melhor proposta.

5.6.5. A não apresentação do(s) anexo(s) solicitado(s) no tempo fixado ou a sua apresentação de modo incompleto ou defeituoso, acarretará a não aceitação da proposta do fornecedor.

5.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

5.7.1. Contiver vícios insanáveis;

5.7.2. Não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste aviso ou em seus anexos;

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

5.7.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

5.7.5. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste aviso ou seus anexos, desde que insanável.

5.8. 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:

5.8.1. 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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio fornecedor, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

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

5.10. Erros no preenchimento da proposta ou eventual planilha de composição de preços não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A correção poderá ser realizada pelo fornecedor, no prazo de até 01 (uma) hora contada da solicitação da agente de contratação, prorrogáveis no interesse da Administração.

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

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

5.11. 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.

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

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

5.14. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, se iniciará a fase de habilitação, observado o disposto neste Aviso de Contratação Direta.

6. DA HABILITAÇÃO

6.1. Os documentos a serem exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021, constam do Termo de Referência e serão solicitados do fornecedor mais bem classificado na fase de lances.

6.2. A habilitação dos fornecedores será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

6.2.1. 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.

6.2.2. 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).



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

6.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Aviso de Contratação Direta e já apresentados, o fornecedor será convocado a encaminhá-los no prazo de 2 (duas) horas, em formato digital, após solicitação da Administração, sob pena de inabilitação.

6.3.1. O prazo previsto no item 6.3 poderá ser prorrogado por até 1 (uma) hora, mediante solicitação escrita e justificada da participante e formalmente aceita pelo agente responsável, em atendimento ao interesse público na obtenção da melhor proposta.

6.4. 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.

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

6.6. 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 Aviso de Dispensa Eletrônica.

6.6.1. 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.

6.7. Constatado o atendimento às exigências de habilitação, o fornecedor será habilitado.

7. DA CONTRATAÇÃO

7.1. Após a homologação e adjudicação pela autoridade competente, caso se conclua pela contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.

7.2. O adjudicatário terá o prazo de **05 (cinco) dias úteis**, contado a partir da data de sua convocação, para aceitar instrumento equivalente, conforme Ordem de Execução e Nota de Empenho, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Aviso de Dispensa Eletrônica.

7.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), disponibilização de acesso à sistema de processo eletrônico para esse fim ou outro meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data de seu recebimento ou da disponibilização do acesso ao sistema de processo eletrônico.

7.2.2. O prazo previsto para assinatura do contrato ou aceitação da nota de empenho ou instrumento equivalente poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

7.3. O prazo de vigência da futura contratação será de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogável até o limite máximo de 10 (dez) anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

7.4. Na assinatura do contrato ou do instrumento equivalente será exigida a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste aviso, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

8. DAS SANÇÕES

8.1. Comete infração administrativa o fornecedor que praticar quaisquer das hipóteses 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 contratação direta 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 Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- b. Multa de 20% (vinte 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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

(três) anos, nos casos dos subitens 8.1.2 a 8.1.7 deste Aviso de Contratação Direta, 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. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante

8.4. Todas as sanções previstas neste Aviso poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

8.5. Antes da aplicação da multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

8.6. 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.

8.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente

8.8. 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.

8.9. Na aplicação das sanções serão considerados:

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

8.10. 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 1º de agosto de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

8.11. 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.

8.12. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ele 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.

8.13. 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, de 2021.

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

9. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. O procedimento será divulgado no Compras.gov 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 aviso 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 Aviso de Dispensa Eletrônica, deverá ser atendido o prazo indicado pelo agente competente da Administração na respectiva



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

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 Aviso de Contratação Direta 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 Aviso de Contratação Direta e anexo ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Aviso.

9.12. Da sessão pública será divulgada Ata no sistema eletrônico.

9.13. Integram este Aviso de Contratação Direta, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I - Termo de Referência.

ANEXO II – Minuta do Contrato

Vitória-ES, 15 de outubro de 2026.

Gabriella Karina Damacena
Agente de contratação
Matrícula CRMV-ES nº 049



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

AVISO DE CONTRATAÇÃO

DIRETA Nº 51/2026

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado do Espírito Santo
TERMO DE REFERÊNCIA 6/2026 - SEAP/ES/DE/ES/PLENARIO/ES/CRMV-ES/SISTEMA

TERMO DE REFERÊNCIA

Art. 75, II da Lei n.º 14.133/2021

Processo Administrativo nº 0410020.00000015/2026-21

1 – DO OBJETO

1.1. Trata-se de contratação de empresa especializada no fornecimento de plataforma de atendimento, contemplando CHATBOT INTELIGENTE, ATENDIMENTO HUMANO, GERENCIAMENTO DOS CANAIS DIGITAIS E INTEGRAÇÃO OFICIAL COM A WHATSAPP BUSINESS PLATFORM (META).

1.2. O valor estimado da contratação será definido com base em pesquisa de preços realizada junto a fornecedores do ramo, considerando as especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

Item	Descrição Detalhada do Objeto	CATSER	Qtd de licenças	Valor estimado de Implantação	Valor estimado mensal	Valor estimado para 24 meses	Valor estimado (24 meses + implantação)
01	Contratação de solução de atendimento on line via web, integrada por meio de API ao WhatsApp e fornecida por parceiro homologado da Meta e que esteja no Catálogo Oficial de Parceiros Confiáveis da Meta (Meta Business Partners), contemplando funcionalidades de automação do atendimento inicial, bem como a distribuição e o encaminhamento de chamados por meio de chatbot.	26077	Entre 5 a 10	R\$ 3.000,00	R\$ 1.869,54	R\$ 44.868,96	R\$ 47.868,96

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.3. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, por consistirem na disponibilização de solução tecnológica de mercado, amplamente ofertada por diversos fornecedores, com funcionalidades padronizadas e comparáveis, cujos requisitos de desempenho, qualidade e nível de serviço podem ser objetivamente definidos.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.4. O serviço é enquadrado como continuado, por envolver fornecimento periódico de licença, atualizações, suporte técnico e manutenção da solução.

Prazo de vigência

1.5. O prazo de vigência da futura contratação será de **24 (vinte e quatro) meses**, podendo ser prorrogado conforme os ditames legais, estabelecidos no art. 107, da Lei 14.133/21.

1.6. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2 – FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. O CRMV-ES realiza grande parte de seus atendimentos ao público por meio de canais digitais, especialmente WhatsApp, sítio eletrônico e demais plataformas de comunicação, os quais representam atualmente o principal meio de relacionamento entre a Administração e profissionais, empresas e cidadãos.

2.2. Com a implantação dos serviços eletrônicos disponibilizados pelo Sistema CFMV/CRMVs, especialmente aqueles relacionados ao registro profissional, registro de empresas, Anotação de Responsabilidade Técnica (ART), emissão de certidões e demais procedimentos administrativos, verificou-se aumento expressivo na demanda por atendimento remoto, exigindo maior eficiência na gestão dos canais digitais.

2.3. A utilização de plataforma de atendimento com chatbot permite automatizar respostas para demandas repetitivas, reduzir o tempo de espera, direcionar corretamente os usuários aos setores competentes e liberar os servidores para atendimento das situações de maior complexidade.

2.4. Além da melhoria da qualidade do atendimento, a solução possibilita a geração de indicadores gerenciais, acompanhamento estatístico dos atendimentos, pesquisa de satisfação dos usuários, histórico das conversas e maior controle das atividades desenvolvidas pelos atendentes.

2.5. O CRMV-ES utiliza frequentemente o envio de comunicações institucionais em massa, tais como:

- avisos de vencimentos;
- campanhas institucionais;
- convocações;
- comunicados oficiais;
- lembretes de obrigações legais;
- divulgação de eventos;
- orientações aos profissionais e empresas registradas.

2.6. Na contratação atualmente anterior, a solução utilizada não operava mediante integração oficial com a WhatsApp Business Platform (Meta), circunstância que ocasionou bloqueios da linha institucional utilizada pelo Conselho, comprometendo temporariamente a comunicação com os usuários e a continuidade da prestação do serviço público.

2.7. Dessa forma, torna-se necessária a contratação de solução que utilize exclusivamente a API Oficial da WhatsApp Business Platform (Meta), garantindo maior estabilidade operacional, conformidade com as políticas da plataforma, segurança das comunicações e mitigação dos riscos de bloqueio da linha institucional.

2.8. A utilização da plataforma oficial proporciona ainda:

- maior confiabilidade do serviço;
- maior disponibilidade da plataforma;
- conformidade com as políticas de uso da Meta;
- maior segurança dos dados;
- possibilidade de utilização de templates oficiais para comunicação institucional;
- continuidade da utilização do número institucional atualmente divulgado à sociedade.

2.9. A contratação encontra-se alinhada aos princípios da eficiência, economicidade, continuidade do serviço público, transformação digital e melhoria da prestação dos serviços oferecidos pelo CRMV-ES.

2.10. ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

2.10.1. A Instrução Normativa n.º 58/2022, que dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares - ETP - para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da Administração Pública, em seu art. 8º, I, faculta a realização de estudos técnicos preliminares nos casos de dispensa de licitação por baixo valor.

2.10.2. Entretanto, considerando que o CRMV-ES já utiliza solução de atendimento digital por chatbot, foi realizada avaliação da execução contratual vigente, constatando-se que a ferramenta atendeu satisfatoriamente às necessidades institucionais quanto à automação do atendimento, gerenciamento dos canais de comunicação e geração de relatórios gerenciais.

2.10.3. Durante a execução contratual verificou-se, contudo, que a solução atualmente utilizada opera mediante tecnologia de integração não oficial com o WhatsApp, circunstância que ocasionou bloqueios temporários da linha institucional utilizada pelo CRMV-ES para atendimento ao público e envio de comunicações oficiais. Diante desse cenário, concluiu-se que a manutenção de solução baseada em integração não oficial não atende plenamente ao interesse público, tornando necessária a contratação de plataforma que utilize exclusivamente a API Oficial da WhatsApp Business Platform (Meta), garantindo maior estabilidade, conformidade com as políticas da plataforma e redução dos riscos operacionais. Assim, a solução pretendida mostra-se tecnicamente adequada, economicamente viável e necessária para assegurar a continuidade e a melhoria da prestação dos serviços de atendimento digital do CRMV-ES.

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

3.1. Contratação de solução tecnológica de atendimento omnichannel, em ambiente web e modelo SaaS (Software as a Service), integrada ao número institucional do CRMV-ES por meio da API Oficial do WhatsApp Business, destinada ao gerenciamento centralizado dos atendimentos, automação de demandas e distribuição das solicitações aos usuários responsáveis pelo atendimento.

3.2. Plataforma de atendimento

A solução deverá disponibilizar plataforma web para gerenciamento dos atendimentos, contemplando, no mínimo:

- a) acesso simultâneo por múltiplos usuários/atendentes;
- b) gerenciamento centralizado das conversas realizadas pelo WhatsApp institucional;
- c) histórico e registro das interações realizadas pelos usuários;
- d) organização e distribuição das conversas entre os setores e atendentes;
- e) gerenciamento de filas de atendimento;
- f) diferentes níveis de acesso e permissões para usuários, atendentes e administradores;
- g) painel de acompanhamento e indicadores de atendimento;
- h) relatórios gerenciais e métricas de utilização da plataforma;
- i) armazenamento e consulta do histórico dos atendimentos durante o período de contratação;
- j) acesso por navegador de internet, sem necessidade de instalação de software nos computadores dos usuários.

3.3. Integração com o WhatsApp Business

- a) A solução deverá contemplar a integração do número institucional do CRMV-ES ao WhatsApp Business por meio da API Oficial disponibilizada pela Meta.
- b) A Contratada deverá realizar as configurações necessárias para ativação, integração e manutenção do canal oficial, bem como prestar suporte técnico relacionado à operação da API.

3.4. Chatbot e automação do atendimento

A solução deverá disponibilizar chatbot configurável para atendimento inicial, permitindo, no mínimo:

- a) criação de menus e fluxos de atendimento;
- b) triagem inicial das solicitações;
- c) identificação da demanda do usuário;
- d) fornecimento de respostas automáticas para informações previamente cadastradas;
- e) direcionamento automático para setores, filas ou atendentes específicos;
- f) transferência do atendimento automatizado para atendimento humano;
- g) configuração e alteração dos fluxos de atendimento pelo CRMV-ES ou com suporte da Contratada.

3.5. Licenças de operação

A solução deverá permitir a utilização simultânea por, inicialmente, **5 (cinco) a 10 (dez) usuários**, incluindo usuários responsáveis pelo atendimento e, no mínimo, 01 (um) usuário com perfil administrativo/gerencial, podendo o quantitativo ser ajustado conforme a necessidade do CRMV-ES e as condições contratadas.

3.6. Implantação, configuração e treinamento

A Contratada deverá realizar os serviços necessários à implantação da solução, compreendendo, no mínimo:

- a) configuração e parametrização inicial da plataforma;
- b) integração do número institucional do CRMV-ES ao WhatsApp Business;
- c) configuração inicial dos usuários, setores, filas e permissões;
- d) configuração dos fluxos iniciais do chatbot;
- e) apoio à configuração e homologação dos templates de mensagens;
- f) realização de testes para validação da solução;
- g) treinamento/orientação dos usuários indicados pelo CRMV-ES para utilização da plataforma e de suas funcionalidades administrativas.

3.7. Gestão de templates

A solução deverá permitir a criação, configuração, submissão, aprovação, utilização e gerenciamento dos modelos de mensagens (templates) necessários ao envio de comunicações pelo WhatsApp Business, observadas as regras e políticas vigentes da Meta.

3.8. Mensagens e utilização do serviço

A solução deverá possibilitar o gerenciamento das mensagens recebidas e enviadas pelo CRMV-ES, incluindo:

- a) atendimento das demandas recebidas pelo canal institucional;
 - b) envio de mensagens individuais de caráter institucional;
 - c) utilização de templates aprovados;
 - d) realização eventual de comunicações para múltiplos destinatários, conforme necessidade do CRMV-ES e observadas as regras da plataforma WhatsApp Business.
- e) **ESTIMATIVA MENSAL DE MENSAGENS RECEBIDAS:** Para fins de dimensionamento, estima-se o recebimento de aproximadamente 30 a 50 contatos por dia, podendo alcançar até 80 contatos diários em períodos de maior demanda, bem como o envio de aproximadamente 5 a 10 mensagens individuais por dia.

3.9. Hospedagem, suporte e manutenção

A solução deverá ser disponibilizada em ambiente de nuvem, cabendo à Contratada fornecer a infraestrutura necessária ao funcionamento da plataforma, incluindo hospedagem, manutenção, atualizações, suporte técnico e correção de falhas durante toda a vigência contratual.

3.10. Segurança e proteção de dados

A solução deverá observar a legislação aplicável à proteção de dados pessoais, especialmente a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), devendo adotar medidas técnicas e administrativas adequadas à proteção dos dados e das informações processadas pela plataforma.

3.11. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela Contratante a tais documentos.

3.12. A Contratada deverá assegurar a continuidade e disponibilidade do serviço contratado, bem como prestar suporte técnico para resolução de falhas, indisponibilidades ou problemas relacionados à plataforma, à integração com o WhatsApp Business e às funcionalidades contratadas.

3.13. A solução deverá contemplar todas as funcionalidades e recursos necessários ao pleno funcionamento do serviço de atendimento digital do CRMV-ES, conforme as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

3.14. Diretrizes de conformidade, regras antispam e políticas da Meta

3.14.1. A solução deverá operar em conformidade com as políticas, diretrizes, limites e mecanismos de segurança estabelecidos pela Meta para utilização do WhatsApp Business, inclusive quanto ao envio de mensagens ativas, templates, limites de envio e prevenção de spam.

3.14.2. A Contratada deverá prestar orientação e suporte ao CRMV-ES quanto à utilização adequada do canal, de modo a reduzir riscos de bloqueio, restrição ou suspensão do número institucional decorrentes da operação da solução.

3.14.3. A solução deverá possuir recursos que permitam o gerenciamento e o controle dos envios de mensagens, observando os limites e as regras aplicáveis ao número institucional do CRMV-ES.

3.14.4. A Contratada deverá informar ao CRMV-ES, sempre que aplicável, eventuais restrições, alterações de limites, indisponibilidades ou alterações nas políticas da Meta que possam afetar a execução dos serviços contratados.

3.14.5. Para fins de dimensionamento, a solução deverá suportar a realização de comunicações institucionais de até 4.000 (quatro mil) destinatários por lote, observados os limites, regras, políticas e condições técnicas estabelecidos pela Meta para o número institucional do CRMV-ES.

3.15. Funcionalidades operacionais da solução

A solução deverá disponibilizar recursos que possibilitem a operação, o acompanhamento e o gerenciamento dos atendimentos realizados pelo CRMV-ES, contemplando, no mínimo:

3.15.1. Interface responsiva, acessível por navegadores web em computadores, smartphones e tablets, permitindo a utilização da plataforma pelos usuários autorizados.

3.15.2. Permitir aos atendentes visualizar os contatos em espera, os atendimentos em andamento e as informações disponíveis dos usuários, bem como acessar o histórico das interações realizadas.

3.15.3. Permitir o encaminhamento e a transferência de atendimentos entre atendentes ou setores, conforme as regras de distribuição estabelecidas pelo CRMV-ES.

3.15.4. Permitir o envio e recebimento de arquivos, imagens, documentos, áudios, vídeos e demais mídias compatíveis com o canal de atendimento, observadas as limitações do WhatsApp Business.

3.15.5. Disponibilizar recursos para utilização de mensagens pré-definidas e respostas padronizadas, quando aplicável.

3.15.6. Permitir a identificação e classificação dos atendimentos por meio de etiquetas, categorias ou tabulações definidas pelo CRMV-ES.

3.15.7. Permitir o registro e a atualização de informações cadastrais dos contatos, incluindo, quando aplicável, nome, telefone, e-mail e demais dados necessários à prestação do atendimento.

3.15.8. Manter o registro dos atendimentos realizados, contendo, no mínimo, as mensagens trocadas, data e horário das interações e identificação do atendente, possibilitando sua consulta e recuperação durante a vigência da contratação.

3.15.9. Disponibilizar ferramenta de pesquisa de satisfação ao final do atendimento, possibilitando a consolidação e extração dos respectivos resultados.

3.15.10. Disponibilizar relatórios e filtros para acompanhamento dos atendimentos, permitindo, consultas por período, atendente, setor, quantidade de atendimentos, mensagens, avaliações de satisfação e atendimentos não concluídos.

3.15.11. Permitir a consulta, organização e, quando disponível na solução, exportação dos dados relativos aos contatos e aos atendimentos.

3.15.12. Permitir o agendamento e o envio de mensagens institucionais por meio do WhatsApp, inclusive comunicações de caráter informativo, operacional e lembretes, observadas as regras e políticas da Meta e os templates aprovados.

3.15.13. Permitir aos usuários autorizados a alteração de suas credenciais de acesso, observados os níveis de permissão definidos na plataforma.

3.15.14. Permitir o gerenciamento dos conteúdos, mensagens, fluxos, categorias, tabulações e demais parâmetros da solução pelos usuários autorizados ou mediante suporte da Contratada, conforme os níveis de acesso definidos pelo CRMV-ES.

3.15.15. Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso à plataforma;

3.15.16. Possuir sistema em nuvem e garantir o backup atualizado das mensagens a partir da habilitação do sistema;

3.15.17. Toda a coleta, tráfego e armazenamento de dados deverão observar rigorosamente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei n.º 13.709/2018 - LGPD), garantindo o mascaramento automático de dados sensíveis nas telas de visualização comuns e o controle de acesso baseado em perfis de usuários.

4. DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

4.1. A presente contratação adotará modelo de **valor mensal fixo**, contemplando todos os custos necessários à disponibilização e plena execução da solução contratada, inclusive aqueles relacionados à utilização da API Oficial do WhatsApp Business e às tarifas de mensageria eventualmente incidentes pela Meta.

4.2. O CRMV-ES reconhece que os custos de utilização da plataforma WhatsApp Business e as tarifas estabelecidas pela Meta podem variar de acordo com a natureza, categoria e volume das mensagens, bem como conforme as regras e valores vigentes estabelecidos pela própria Meta.

4.3. Para fins de contratação, entretanto, será considerado o volume médio estimado de utilização do serviço pelo CRMV-ES, com base na demanda prevista de mensagens recebidas e enviadas, de modo que a licitante deverá apresentar **um único valor mensal fixo** para a prestação integral do serviço.

4.4. O valor mensal proposto deverá contemplar todos os custos necessários à execução do objeto, incluindo, conforme aplicável, licenciamento da plataforma, usuários, chatbot, hospedagem, suporte técnico, manutenção, integração com a API Oficial do WhatsApp Business e custos estimados de mensageria decorrentes da utilização do serviço.

4.5. Dessa forma, eventuais variações nos custos de mensageria cobrados pela Meta, decorrentes exclusivamente da utilização ordinária do serviço dentro da estimativa de consumo considerada na contratação, não implicarão alteração do valor mensal contratado, permanecendo a Contratada responsável pelo pagamento dos custos correspondentes junto à Meta.

4.6. Caso, durante a execução contratual, seja constatada alteração significativa e superveniente no perfil ou no volume de utilização do serviço pelo CRMV-ES, que resulte em desequilíbrio entre o consumo efetivamente realizado e aquele considerado na formação do preço contratado, eventual necessidade de readequação dos valores será analisada pelas partes e, quando cabível, formalizada por meio de **Termo Aditivo**, observada a legislação aplicável.

4.7. A Contratada deverá apresentar, em sua proposta comercial, o valor mensal fixo correspondente à solução completa, não sendo admitida a cobrança posterior de tarifas adicionais relacionadas ao consumo ordinário estimado para a execução do objeto, salvo nas hipóteses de alteração contratual formalmente estabelecida.

4.8. A composição do valor mensal deverá considerar as estimativas de utilização previstas neste Termo de Referência, incluindo o volume médio de atendimentos receptivos e de mensagens ativas do CRMV-ES, cabendo à licitante realizar os cálculos necessários para formação de sua proposta.

4.9. Eventuais alterações nas tarifas ou regras de cobrança estabelecidas pela Meta, por si só, não constituirão fundamento automático para alteração do valor mensal contratado, devendo a Contratada considerar tais condições e seus respectivos riscos na formação de sua proposta comercial.

4.10. Deverão ser consideradas para efeito de formulação das propostas, as especificações contidas nos itens 3 e 4, não podendo ser alegado desconhecimento de tal condição por parte dos licitantes.

4.11. A solução deverá utilizar exclusivamente a API oficial do WhatsApp Business Platform, disponibilizada pela Meta, sendo vedada a utilização de APIs não oficiais, emuladores, mecanismos de automação do aplicativo WhatsApp ou soluções que não estejam autorizadas pela Meta.

5 – DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. A CONTRATADA deverá compreender na solução os serviços de implantação, customizações necessárias, manutenção corretiva e evolutiva, parametrização e suporte técnico.

5.2. A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para hospedagem e funcionamento da solução, cabendo ao CRMV-ES conceder permissões de acesso à aplicação web e ao número de contato a ser utilizado.

5.3. A CONTRATADA deverá fornecer os recursos materiais, tecnológicos e humanos necessários, nas quantidades estimadas e qualidades suficientes para a execução do objeto do presente Termo de Referência, incluindo todos os custos com material, mão de obra, encargos fiscais, encargos trabalhistas, encargos com licenças e todos e quaisquer custos necessários ao armazenamento perfeito dos imóveis da CONTRATANTE.

5.4. A empresa contratada será responsável pela homologação da linha telefônica junto à plataforma do WhatsApp.

5.5. Todos os eventuais custos de comunicação decorrentes do uso da plataforma WhatsApp deverão ser arcados pela contratada.

5.6. Requisitos de Capacitação

Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução, no prazo de 10 (dez) dias úteis a partir da publicação do contrato. O treinamento também deverá ser gravado e disponibilizado em nuvem para posterior consulta dos servidores do CRMV-ES.

5.7. Requisitos Legais

O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

5.8. Requisitos de Manutenção

Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas e preventivas pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

5.9. Requisitos de Experiência Profissional

Os serviços de assistência técnica, implantação e suporte deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.

5.10. Vistoria

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

5.11. Sustentabilidade

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

- a) Eficiência energética dos equipamentos e softwares utilizados;
- b) Gestão responsável de resíduos eletrônicos;
- c) Otimização do uso de recursos digitais, promovendo menor impacto ambiental.

5.12. Subcontratação

Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

5.13. Garantia da contratação

Não haverá exigência da garantia da contratação dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do item 2.10 deste Termo de Referência

6 - DO MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. A execução do objeto ocorrerá sob o **regime de prestação de serviços continuados**, no modelo de Software como Serviço (SaaS), com disponibilização de solução de atendimento on-line via web, integrada à API oficial do WhatsApp Business, por meio de parceiro homologado da Meta, conforme condições estabelecidas neste Termo de Referência.

6.2. A execução compreenderá as seguintes fases:

6.2.1. Fase de Implantação (Setup Inicial):

- a) Ativação e disponibilização da plataforma em ambiente web;
- b) Integração do número institucional do CRMV-ES à API oficial do WhatsApp;
- c) Configuração dos perfis de acesso (administrador e atendente);
- d) Estruturação inicial do chatbot (URA Digital), com definição dos fluxos de atendimento;
- e) Parametrização das filas e regras de distribuição de chamados por setor;

- f) Realização de testes técnicos, funcionais e de integração;
- g) Capacitação dos usuários indicados pela Contratante;

6.2.2. Fase de Operação Assistida:

- a) Acompanhamento inicial da operação da solução;
- b) Ajustes nos fluxos do chatbot e regras de roteamento;
- c) Correção de inconsistências identificadas;
- d) Monitoramento da estabilidade da integração com a API do WhatsApp;
- e) Validação final da implantação e aceite da solução pela Contratante.

6.2.3. Fase de Execução Contínua (Operação):

- a) Disponibilização da solução em regime contínuo (24 horas por dia, 7 dias por semana);
- b) Execução do atendimento automatizado inicial por meio de chatbot;
- c) Distribuição e encaminhamento dos atendimentos para os agentes humanos;
- d) Gestão centralizada das interações e filas de atendimento;
- e) Manutenção corretiva, preventiva e evolutiva da solução;
- f) Garantia de disponibilidade, desempenho e segurança da plataforma;
- g) Emissão de relatórios gerenciais e operacionais periódicos.

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

6.4. A garantia do serviço deverá seguir as normas do Código de Defesa do Consumidor.

6.5. Os serviços serão recebidos no prazo de **05 (cinco) dias úteis**, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários.

6.6. Os serviços e materiais poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

6.7. A instalação e os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados do recebimento, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

6.7.1. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

6.8. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo fiscal do contrato.

6.9. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

6.10. Encerramento do contrato

6.10.1. Formas de transferência de conhecimento

- a) A contratada deverá realizar transferência de conhecimento técnico básico à equipe do Conselho, contemplando:
- b) Orientações sobre o uso, configuração e administração de cada licença;
- c) Treinamento remoto individual ou coletivo, conforme a necessidade;
- d) Documentação detalhada com procedimentos operacionais e boas práticas;
- e) Suporte e esclarecimento de dúvidas durante todo o período da subscrição.

6.10.2. Procedimentos de transição e finalização do contrato

- a) Em ocorrendo nova contratação, com mudança de fornecedor de serviços, a contratada signatária do contrato em fase de expiração, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de evento formal, toda a documentação técnica necessária para a continuidade dos serviços. Antes do término da vigência contratual, a contratada deverá:
- b) Entregar todas as credenciais e acessos ativos;
- c) Garantir a continuidade operacional do software até a finalização ou substituição da licença;
- d) Fornecer relatórios finais de utilização, segurança e manutenção;
- e) Orientar a equipe do Conselho sobre procedimentos de encerramento e transição para novo fornecedor, se aplicável.
- f) Ao final do contrato, a Contratada deverá disponibilizar todos os dados de propriedade do CRMV-ES, de modo que possam ser transferidos para o CRMV-ES ou para qualquer terceiro por ela designado, por meio de HD externo de backup e/ou links de comunicação.
- g) Após a transferência integral do conteúdo para outro local, todos os dados e configurações deverão excluídos e zerados de modo a eliminar de forma irreversível as informações armazenadas no antigo local.

7 – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

- 7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 7.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

- 7.5. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.
- 7.6. O Contratado não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto.
- 7.7. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

Reunião Inicial

- 7.8. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Aviso de Contratação Direta e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.
- 7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 2 (dois) dias úteis da publicação do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.
- 7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:
 - 7.10.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
 - 7.10.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
 - 7.10.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.

Fiscalização

- 7.11. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma do Art. 117 da Lei nº 14.133, de 2021. O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da

execução dos serviços e do contrato.

7.12. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

7.13. A fiscalização do contrato avaliará constantemente a execução do objeto aferindo a qualidade da prestação dos serviços.

7.14. Durante a execução do objeto, o fiscal deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

7.15. O fiscal deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

7.16. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

7.17. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

7.18. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.

7.19. O fiscal poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

7.20. O fiscal, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no Art. 125 da Lei 14.133, de 2021.

7.21. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto no Art. 117 da Lei 14.133, de 2021.

7.22. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, conforme disposto no Art. 155 da Lei 14.133, de 2021.

7.23. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o Art. 120 da Lei 14.133, de 2021.

8 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com o presente Termo de Referência, as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

8.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

8.3. Rejeitar o objeto, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato;

8.4. Comunicar ao CONTRATADO, por escrito, as imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido e o prazo para que seja reparado, corrigido, removido, reconstruído ou substituído;

8.5. Proporcionar todas as facilidades para que a Contratada possa desempenhar suas atividades dentro das normas deste instrumento;

8.6. Efetuar o pagamento ao CONTRATADO no valor correspondente ao objeto efetivamente fornecido, no prazo e forma estabelecidos no Termo de Referência.

8.7. Emitir, explicitamente, decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do contrato;

8.8. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada.

8.9. O CONTRATANTE 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.

9 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes no termo de referência, seus anexos e na proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

9.1.1. efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local estabelecidos no Termo de Referência, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade;

9.1.2. efetuar a entrega do objeto acompanhado do manual do usuário, com uma versão em português, e da relação da rede de assistência técnica autorizada, quando for o caso;

9.1.3. reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas e no prazo fixado pelo CONTRATANTE, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados;

9.1.4. 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;

9.1.5. manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação e qualificação;

9.1.6. cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz;

9.1.7. responder pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão da execução do contrato, não excluindo nem reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo CONTRATANTE;

9.1.8. responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato;

9.1.8.1. a inadimplência do CONTRATADO em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá ao CONTRATANTE a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato;

9.1.9. responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990).

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

9.1.11. Sem prejuízo às obrigações aqui expostas e as previsões da Lei nº 14.333/2021.

10 – DA PROTEÇÃO DE DADOS E OBRIGAÇÕES COMUNS

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

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

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

10.4. Caberá à Contratada:

a) Dispor dos meios necessários para manter o armazenamento dos dados compartilhados, se for o caso;

b) Guardar confidencialidade e zelar pela privacidade das informações compartilhadas por meio da solução contratada;

c) Não repassar, comercializar, transferir ou ceder a qualquer título a terceiros não autorizados as informações individualizadas, no todo ou em parte, de forma a violar a confidencialidade da informação, salvo no caso de envio e recebimento de informações à plataforma Whatsapp Business que integra a solução contratada;

d) Não disponibilizar, emprestar ou permitir acesso de pessoas, sistemas ou instituições não autorizadas às informações do Contratante e ao conteúdo das mensagens registradas;

e) Comunicar imediatamente ao CRMV-ES e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao titular dos dados.

11 - DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

12 – DO RECEBIMENTO, DA LIQUIDAÇÃO E DO PAGAMENTO

RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

12.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante termo ou documento equivalente, após a verificação do cumprimento das obrigações contratuais e da efetiva disponibilização e funcionamento dos serviços de WhatsApp contratados.

12.1.1. O prazo previsto no item anterior será contado a partir do recebimento da comunicação de cobrança encaminhada pela Contratada, acompanhada dos documentos e informações necessários à comprovação da execução dos serviços correspondentes ao período ou à parcela objeto de pagamento.

12.2. Para fins de recebimento dos serviços, a fiscalização verificará, conforme aplicável ao objeto contratado:

I – a disponibilidade e o funcionamento da solução de WhatsApp contratada durante o período de referência;

II – a manutenção das funcionalidades, canais, números, usuários, integrações e demais recursos previstos no Termo de Referência e na proposta;

III – o cumprimento dos níveis de serviço, prazos de atendimento, disponibilidade e demais indicadores de desempenho eventualmente estabelecidos;

IV – a execução das atividades de suporte técnico, manutenção, configuração, monitoramento ou outras obrigações previstas no contrato;

V – a inexistência de falhas ou indisponibilidades que comprometam a execução do objeto; e

VI – o cumprimento das demais obrigações contratuais de responsabilidade da Contratada.

12.2.1. Na hipótese de serem identificadas falhas, indisponibilidades, interrupções, inconsistências ou descumprimentos na prestação dos serviços, a Contratada será notificada para promover a regularização no prazo estabelecido pela fiscalização, observado, quando houver, o prazo previsto no acordo de nível de serviço (SLA) ou neste Termo de Referência.

12.2.2. A identificação de falhas na prestação dos serviços não implicará, automaticamente, a rejeição integral do período de faturamento, devendo a fiscalização avaliar a extensão do descumprimento e, quando cabível, efetuar o recebimento da parcela incontroversa, sem prejuízo da aplicação dos descontos, glosas ou penalidades previstos no contrato.

12.3. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o documento de recebimento deverá conter o registro das ocorrências identificadas durante a execução contratual, a análise quanto ao cumprimento das obrigações técnicas e administrativas e a conclusão acerca da prestação dos serviços, encaminhando-se a documentação ao gestor do contrato para as providências relativas ao recebimento definitivo.

12.4. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da conformidade da execução, da qualidade e da disponibilidade dos serviços e a consequente aceitação do objeto.

12.5. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, especialmente quanto à disponibilidade, qualidade, quantidade ou conformidade dos serviços prestados, deverá ser observado o disposto no art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à Contratada para emissão da Nota Fiscal relativamente à parcela incontroversa da execução do objeto, para fins de liquidação e pagamento.

12.6. Nenhum prazo de recebimento correrá enquanto pendente a solução, pela Contratada, de inconsistências verificadas na

execução dos serviços ou no documento de cobrança, quando tais inconsistências impedirem a aferição da parcela efetivamente executada.

12.7. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil da Contratada pela adequada execução dos serviços, nem sua responsabilidade técnica e profissional pela observância das condições estabelecidas no contrato, no Termo de Referência e na legislação aplicável.

LIQUIDAÇÃO

12.8. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, terá início o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação da despesa, prorrogável por igual período, nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis.

12.9. O prazo previsto no item anterior será reduzido à metade, mantida a possibilidade de prorrogação, nas hipóteses previstas no art. 7º, § 2º, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022, ou norma que venha a substituí-la.

12.10. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada contém os elementos necessários e essenciais, especialmente:

I – data de emissão;

II – identificação da Contratada e do Contratante;

III – identificação do contrato e/ou do processo de contratação;

IV – período de referência da prestação dos serviços;

V – descrição dos serviços efetivamente prestados;

VI – valor a pagar;

VII – eventuais descontos, glosas ou abatimentos decorrentes de indisponibilidade, falhas ou descumprimento dos níveis de serviço, quando aplicáveis; e

VIII – eventual destaque dos valores relativos às retenções tributárias cabíveis.

12.11. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura 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 para o Contratante.

12.12. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser acompanhada, quando exigível, da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou apresentação da documentação prevista no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

12.13. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF, quando aplicável, para:

a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas na contratação;

b) identificar eventual razão que impeça a participação em licitação ou a contratação com o Poder Público, inclusive ocorrências impeditivas indiretas.

12.14. Constatada situação de irregularidade da Contratada junto ao SICAF, esta será notificada, por escrito, para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa, podendo o prazo ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

12.15. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da Contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam adotadas as providências cabíveis.

12.16. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à eventual extinção contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurados à Contratada o contraditório e a ampla defesa.

12.17. Havendo efetiva prestação dos serviços, os pagamentos poderão ser realizados normalmente, até que seja decidida a eventual extinção do contrato, caso a Contratada não regularize sua situação junto ao SICAF, observadas as disposições legais aplicáveis.

PRAZO DE PAGAMENTO

12.18. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, observada a regulamentação aplicável.

12.19. No caso de atraso imputável ao Contratante, os valores devidos à Contratada serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento e a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, ou outro índice que venha a substituí-lo, observada a legislação aplicável.

FORMA DE PAGAMENTO

12.20. O pagamento será realizado mediante ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela Contratada.

12.21. Considerar-se-á como data do pagamento o dia em que for emitida a ordem bancária para pagamento.

12.22. Quando do pagamento, serão efetuadas as retenções tributárias previstas na legislação aplicável.

12.22.1. Independentemente do percentual de tributo indicado na planilha de composição de custos, quando houver, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

12.23. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, desde que apresente a comprovação de sua condição e do direito ao tratamento tributário favorecido, na forma da legislação aplicável.

12.24. Para o recebimento dos pagamentos, a Contratada deverá manter, durante toda a vigência contratual, as condições de habilitação e regularidade exigidas na contratação.

12.25. Na forma estabelecida no art. 139, inciso IV, da Lei nº 14.133, de 2021, poderá haver retenção de créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados à Administração Pública e das multas aplicadas, observados o contraditório e a ampla defesa e as demais disposições legais aplicáveis.

ANTECIPAÇÃO DE PAGAMENTO

12.26. Não será realizado pagamento antecipado para viabilizar o cumprimento do objeto contratado, salvo se expressamente previsto no instrumento convocatório e no contrato e observadas as hipóteses e condições estabelecidas na legislação aplicável.

12.27. Na hipótese de o dia previsto para pagamento coincidir com feriado bancário ou dia sem expediente bancário, o pagamento será realizado no primeiro dia útil subsequente.

12.28. Estão incluídos no valor da contratação todos os custos necessários à adequada prestação dos serviços, inclusive licenças, subscrições, infraestrutura tecnológica, integrações, suporte, manutenção, atualizações, tributos, contribuições fiscais e parafiscais, encargos previdenciários e trabalhistas, quando aplicáveis, bem como quaisquer outras despesas necessárias ao cumprimento integral das obrigações contratuais.

12.29. Não serão ressarcidas despesas decorrentes de serviços, funcionalidades, recursos, licenças ou atividades não previstos no objeto contratado, realizados sem autorização prévia e expressa do CRMV-ES ou em desacordo com as condições estabelecidas no Termo de Referência e no contrato.

12.30. Eventuais descontos ou glosas decorrentes de indisponibilidade, interrupção, falha na prestação dos serviços ou descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos serão apurados pela fiscalização e aplicados no pagamento correspondente, sem prejuízo das demais medidas e penalidades cabíveis, quando for o caso.

13 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1 Comete infração administrativa nos termos do art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, a CONTRATADA 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](#).

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

- a. **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](#));
- b. **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](#));
- c. **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](#)).

1. Multa:

- a. Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10 (dez) dias;
- b. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 12.1, de 20% a 30% do valor do Contrato.
- c. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1, de 15% a 20% do valor do Contrato.
- d. Para infração descrita na alínea “b” do subitem 12.1, a multa será de 10% a 15% do valor do Contrato.
- e. Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 12.1, a multa será de 5% a 10% do valor do Contrato.
- f. Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 12.1 a multa será de 0,5% a 5% do valor do Contrato.

13.3. 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](#))

13.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

13.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

13.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

13.4.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

13.5. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

13.6. 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.

13.7. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos [na Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida [Lei \(art. 159\)](#).

13.8. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade

de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

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

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

13.11. 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](#).

14 – DA FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

14.1. Considerando que os padrões e os níveis de qualidade dos serviços a serem adquiridos são usuais no mercado, entende-se que a futura aquisição/contratação se enquadra como de natureza comum.

14.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Art. 48, da Lei 14.133/21, constituindo-se atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares.

14.2.1. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação que caracterize pessoalidade e subordinação.

14.3. Os serviços a serem contratados são de natureza contínua, com duração inicial de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogável até o limite máximo de 10 (dez) anos, segundo art. 107 da Lei nº 14.133/2021, e não envolvem dedicação exclusiva de mão de obra.

14.4. A contratação será feita por Dispensa de Licitação, fundamentada no Art. 75, inciso II da Lei nº 14.133/21, firmada com a empresa que apresentar menor preço.

14.5 JUSTIFICATIVA PARA AMPLA PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS (ME/EPP E DEMAIS PORTES)

14.5.1. A presente contratação será realizada por meio de dispensa eletrônica, com ampla participação de interessados, assegurando a competitividade e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração, nos termos do art. 11 da Lei nº 14.133/2021.

14.5.2. Nos termos dos arts. 47 e 48 da Lei Complementar nº 123/2006, a Administração Pública deve promover o tratamento favorecido às microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP), inclusive mediante a realização de processos exclusivos ou com reserva de cotas, quando cabível.

14.5.3. Entretanto, a própria legislação estabelece que tais benefícios devem ser aplicados sempre que forem vantajosos e compatíveis com o objeto da contratação, podendo ser afastados mediante justificativa fundamentada, especialmente quando:

- I- houver risco de prejuízo ao conjunto ou complexo do objeto a ser contratado;
- II- comprometer a competitividade do processo;
- III- não se mostrar vantajoso para a Administração Pública. (art. 49, incisos II e III, da LC nº 123/2006)

14.5.4. No caso concreto, opta-se pela não realização de dispensa eletrônica exclusiva para ME/EPP, permitindo a participação de empresas de todos os portes, tendo em vista que o objeto envolve solução tecnológica de comunicação digital crítica, com alto grau de especialização, dependência de integração oficial com plataforma de terceiro e requisitos rigorosos de desempenho, segurança e continuidade, contemplando, dentre outros, os seguintes aspectos técnicos essenciais:

- a) Integração oficial com a API do WhatsApp Business, por meio de provedor devidamente homologado pela Meta, requisito indispensável para garantir a legalidade da operação, estabilidade do canal, conformidade com políticas da plataforma e mitigação de riscos de bloqueio do número institucional;
- b) Arquitetura em nuvem no modelo SaaS (Software as a Service), com garantia de alta disponibilidade, resiliência, redundância e operação contínua em regime 24x7, incluindo mecanismos de tolerância a falhas e escalabilidade automática conforme demanda;
- c) Capacidade de atendimento multiusuário simultâneo, com gerenciamento de sessões concorrentes, controle de filas,

balanceamento de carga entre atendentes e suporte a múltiplos setores operacionais de forma integrada;

d) Requisitos rigorosos de segurança da informação, incluindo criptografia de dados em trânsito e em repouso, controle de acesso baseado em perfis, autenticação segura, registro de logs auditáveis e conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

e) Integração sistêmica via API, permitindo interoperabilidade com sistemas internos e futuros do CRCTO, exigindo conhecimento técnico especializado em desenvolvimento e manutenção de integrações;

f) Suporte técnico especializado e contínuo, com atendimento estruturado por níveis de criticidade, capacidade de resposta a incidentes e manutenção evolutiva da solução.

14.5.5. A restrição do certame exclusivamente a ME/EPP poderia reduzir o universo de competidores aptos, limitando a competitividade e aumentando o risco de contratação menos vantajosa, o que contraria os princípios da eficiência, economicidade e seleção da proposta mais vantajosa, previstos no art. 11 da Lei nº 14.133/2021

Exigências de habilitação

14.6. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

14.6.1 HABILITAÇÃO JURÍDICA

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

b) 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, acompanhada do documento comprobatório de seus administradores;

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

d) No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de Registro Empresarial e Integração –DREI;

e) Em se tratando de microempreendedor individual- MEI: Certificado de condição de microempreendedor Individual – CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada a verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

f) No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;)

g) Os documentos citados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

14.6.2 REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

a) a inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

b) a inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

c) a regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

d) a regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

e) a regularidade perante a Justiça do Trabalho;

f) Declaração de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;

g) As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação em certames licitatórios, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

h) Verificada a existência de restrição relativa à regularidade fiscal de microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa que tenha apresentado melhor proposta, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

h.1) Caso não ocorra a regularização da documentação, no prazo previsto na subcondição anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, e facultará ao Pregoeiro convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação da licitação.

14.6.3 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

a) Declaração de que o interessado tomou conhecimento de todas as informações e das condições para o cumprimento das obrigações objeto da contratação;

a) A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação;

b) Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação (solução de atendimento digital, chatbot ou integração com mensageria com plataforma compatível integrada com a API OFICIAL DO WHATSAPP BUSINESS), mediante a apresentação de, pelo menos, 1 (um) Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado;

14.6.3.1. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

14.6.3.2. Atestados emitidos após a divulgação do aviso da presente dispensa eletrônica só serão aceitos se acompanhados da competente nota fiscal, que comprove o real faturamento dos serviços contratados.

14.6.3.3. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

14.6.3.4. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

14.6.3.5. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

14.6.3.6. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

14.6.4 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA E FINANCEIRA: Prova de negativa de falência ou recuperação judicial, através da Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor do Tribunal de Justiça da sede da pessoa jurídica, com data de expedição não superior a 60 (sessenta) dias, quando não houver prazo de validade expresse no documento.

14.7. A verificação dos documentos de que trata o item anterior será realizada no SICAF ou em sistemas semelhantes mantidos pelos Estados, pelo Distrito Federal ou pelos Municípios, quando o procedimento for realizado em sistemas próprios ou outros sistemas disponíveis no mercado, assegurado aos demais participantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas. O disposto neste parágrafo deve constar expressamente do aviso de contratação direta.

14.8. Na hipótese de necessidade de envio de documentos complementares aos já apresentados para a habilitação, ou de documentos não constantes do Sicafe, o pregoeiro deverá solicitar ao vencedor, no prazo definido no edital, o envio desses por meio do sistema.

15 - DA ESTIMATIVA DO VALOR

15.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 47.868,96 (quarenta e sete mil oitocentos e sessenta e oito reais e noventa e seis centavos)**, conforme custos unitários apostos na tabela do item 01 e calculados na pesquisa de preços.

15.2. O CRMV-ES observou as orientações no que couberam dos procedimentos administrativos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação, nos termos das Instruções Normativas 65/2021, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral.

15.3. O valor aceito para contratação deverá estar compatível com o valor de mercado, estabelecido através de pesquisa de preços e expresse no mapa comparativo de preços, não sendo aceitas propostas cujo valor seja maior do que o valor médio referencial colhido na pesquisa de preços.

16 – DA DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA

16.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do CRMV/ES para o exercício de 2026, na classificação: **6.2.2.1.1.01.02.02.006.002 - Consultoria e Assessoria - Tecnologia da Informação - PJ**

16.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

17 – DO ENCAMINHAMENTO E APROVAÇÃO PELO ORDENADOR

17.1. Sendo assim, diante das condições aqui apresentadas no presente Termo de Referência, encaminhamos para aprovação de pedido solicitado.

Vitória-ES, na data da assinatura.

Responsável pela elaboração:

Gabrielli Simões Quirino
Comissão de Compras e Fiscalização Contratual
Matrícula 054

Documento assinado eletronicamente por:

- **Gabrielli Simoes Quirino, Chefe do Setor de Atendimento do CRMV-ES - FGMED - SEAP/ES**, em 08/10/2026 15:09:12.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 08/10/2026. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.cfmv.gov.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 704280

Código de Autenticação: e5ae149d1b



**SISTEMA
CFMV/CRMVs**

Conselhos Federal e Regionais de Medicina Veterinária

Rua Cyro Lima, 125, Enseada do Suá, Vitória / ES, CEP 29050-230



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

AVISO DE CONTRATAÇÃO

DIRETA Nº 51/2026

ANEXO II

MINUTA DE CONTRATO



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

CONTRATO CRMV-ES Nº XX/2026

**TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI
CELEBRAM O CONSELHO REGIONAL DE
MEDICINA VETERINÁRIA DO ESPÍRITO SANTO
- CRMV-ES E A EMPRESA XXXXXXXX**

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – CRMV/ES, autarquia federal, órgão de fiscalização do exercício profissional, criado pela Lei nº 5.517, de 1968, inscrita no CNPJ/MF sob nº 27.398.460/0001-76, com sede na Rua Cyro Lima, 125, Enseada do Suá - CEP 29050- 230 – Vitória/ES, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representada por seu Presidente, José Carlos Landeiro Fraga, nos termos do art. 11 da Resolução nº 591/1992 - Regimento Interno Padrão dos CRMVs, eleito para o mandato no triênio de 12/04/2024 a 11/04/2027, inscrito no CRMV-ES sob nº 0059, e a XXXXXXXXXXXXX, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº XXX.XXX.XXX-XX, com sede em (endereço completo), doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo seu Procurador/Sócio/Administrador, XXXXXXXXXXXXX, conforme atos constitutivos da empresa/procuração juntados nos autos, firmam entre si o presente **TERMO DE CONTRATO** oriundo do processo administrativo [0410020.00000015/2026-21](#), sujeitando-se aos termos da Lei n.º 14.133/21 e suas posteriores alterações, e demais legislações vigentes e pertinentes à matéria e mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. O presente instrumento tem como objeto contratação de empresa especializada para prestação de serviço contínuo de atendimento automatizado por Chatbot, integrado ao WhatsApp Business Platform (API oficial Meta), em regime SaaS, destinado ao atendimento institucional do CRMV-ES, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

1.2. A descrição da solução como um todo é a estabelecida no Termo de Referência.

1.3. São anexos a este instrumento e vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1. O Termo de Referência que embasou a contratação;
2. Aviso de Contratação Direta nº XX/XXX
3. A Proposta da Contratada; e
4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÕES

2.1. O prazo de vigência da contratação será de 24 (vinte e quatro) meses, iniciando na data da publicação do termo de contrato, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

2.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com a Contratada, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

1. Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
4. Haja manifestação expressa da Contratada informando o interesse na prorrogação;
5. Seja comprovado que a Contratada mantém as condições iniciais de habilitação.

2.3. A contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

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

2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

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

CLÁUSULA TERCEIRA - DO MODELO DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL

3.1. A forma de fornecimento dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, bem como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato, especialmente nos **itens 05 e 11**.

3.2. A CONTRATADA deverá indicar ao CONTRATANTE um preposto para intermediar os contatos técnicos e outros assuntos relacionados com a prestação dos serviços.

3.2.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

3.3. A comunicação entre o Órgão e a prestadora de serviços se dará, preferencialmente, mediante meio eletrônico.

3.4. O recebimento e aprovação dos serviços prestados será realizado pelo Fiscal do contrato, devidamente designado para este fim, após a verificação da qualidade e conformidade com as exigências previstas no Termo de Referência.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

3.5. 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.

CLÁUSULA QUARTA - DA SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA QUINTA - DO PREÇO

5.1. O valor mensal da contratação é de R\$ X.XXX,XX, perfazendo o valor global de R\$ XXX,XX.

5.2. 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 SEXTA – DO PAGAMENTO

6.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, especialmente no **item 14**, anexo a este Contrato

CLÁUSULA SÉTIMA - DO REAJUSTE

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da apresentação data da proposta, em __/__/__ (DD/MM/AAAA).

7.2. O preço contratado poderá ser reajustado, após 12 (doze) meses, mediante formalização de pedido pela CONTRATADA, de acordo com a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, ocorrida nos 12 (doze) meses de período anterior, salvo adoção, por ato do poder público, de outro índice que vier a ser fixado para o reajuste do contrato dessa natureza.

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

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

7.5. 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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

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

7.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. São obrigações do Contratante:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com o contrato e seus anexos;

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

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

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela Contratada;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.6. Efetuar o pagamento à Contratada do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.7. Aplicar à Contratada as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Cientificar a Procuradoria Jurídica do CRMV-ES para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pela Contratada;

8.1.9. 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.

8.1.9.1. A Administração terá o prazo de 30 dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.10. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pela Contratada no prazo máximo de 30 dias.

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas, além das definidas no Termo de Referência:

9.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da Lei nº 14.133/2021) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.5. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a Contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

- 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede da Contratada;
- 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, 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;

9.7. 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

9.8. 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;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

9.9. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para qualificação na contratação direta;

9.10. 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 nº 14.133/2021);

9.11. 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 nº 14.133/2021);

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

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

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

9.15. Realizar a(s) entrega(s) do(s) material(is) na quantidade, prazos e qualidades especificados, por sua exclusiva conta e responsabilidade, no local indicado pelo CONTRATANTE, em estrita conformidade com as especificações constantes no termo de referência, e no que forem aplicáveis, com as normas pertinentes e com a legislação vigente;

9.16. É vedado à CONTRATADA:

9.16.1. Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira.

9.16.2. Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

9.16.3. Divulgar e/ou fornecer dados ou informações obtidos em razão da relação contratual, e utilizar o nome do CONTRATANTE para fins comerciais ou em campanhas e material de publicidade, salvo com autorização prévia;

9.16.4. Transferir ou subcontratar a outrem, no todo ou em parte, o fornecimento do objeto;

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.5. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.6. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pela Contratada.

10.7. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever da Contratada eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.8. É dever da contratada orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.9. A Contratada deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.10. A Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a Contratada atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.11. A Contratada deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.12. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

(LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.12.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.13. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.14. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Comete infração administrativa nos termos do art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, a CONTRATADA que:

1. der causa à inexecução parcial do contrato;
2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
3. der causa à inexecução total do contrato;
4. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
5. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
6. praticar ato fraudulento na execução do contrato;
7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

11.2. Serão aplicadas à Contratada que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

1. **Advertência**, quando a Contratada 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);
2. **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);
3. **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).
4. **Multa:**
 1. Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10 (dez) dias;
 2. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

11.1, de 20% a 30% do valor do Contrato.

3. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 11.1, de 15% a 20% do valor do Contrato.
4. Para infração descrita na alínea “b” do subitem 11.1, a multa será de 10% a 15% do valor do Contrato.
5. Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 11.1, a multa será de 5% a 10% do valor do Contrato.
6. Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 11.1 a multa será de 0,5% a 5% do valor do Contrato.

11.3. 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)

11.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

11.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021)

11.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante à Contratada, 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).

11.4.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

11.5. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à Contratada, 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.

11.6. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
2. as peculiaridades do caso concreto;
3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
4. os danos que dela provierem para o Contratante;
5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

11.7. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

referida Lei (art. 159).

11.8. A personalidade jurídica da Contratada 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 a Contratada, 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)

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

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

11.11. Os débitos da contratada 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 a contratada possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

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

12.1.1. 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.

12.1.2. Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa da CONTRATADA:

12.1.2.1. ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e

12.1.2.2. poderá a Administração optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotará as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

12.2. 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.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

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

12.2.2. 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.

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

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

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

12.3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

12.3.3. Indenizações e multas. 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).

12.4. 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)

12.5. O CONTRATANTE poderá ainda:

12.5.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pela CONTRATADA, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e

12.5.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei n.º 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor da CONTRATADA decorrentes do contrato.

12.6. O contrato poderá ser extinto caso se constate que a Contratada 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 TERCEIRA - DAS ALTERAÇÕES

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

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

13.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do termo de contrato.

13.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
CRMV-ES

simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. As despesas decorrentes desta contratação correrão à conta dos recursos específicos consignados no orçamento do CONTRATANTE para o exercício de 2026 na Rubrica 6.2.2.1.1.01.02.02.006.002-Consultoria e Assessoria - Tecnologia da Informação - PJ

13.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOS CASOS OMISSOS

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA PUBLICAÇÃO

16.1. 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 nº 14.133, de 2021, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto nº 7.724, de 2012.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO FORO

17.1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária de Vitória/ES

Vitória - ES, XX de XXXXX de 2026.

CONTRATANTE
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESPÍRITO SANTO

CONTRATADA
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX