



Conselho Regional de Administração do Espírito Santo

Fiscalizar, valorizar e promover o exercício do  
profissional de Administração, contribuindo  
com o desenvolvimento do país.



Compras e Contratos  
Rua Aluísio Simões 172 - Bairro Bento Ferreira - Vitória-ES - CEP 29050-632  
Telefone: (27) 2121-0500 - www.craes.org.br

Edital nº 005/2024/2024/CRA-ES

Vitória, 26 de fevereiro de 2024.

EDITAL DE LICITACAO Nº 005/2024/CRA-ES

# PREGÃO ELETRÔNICO

005/2024

## CONTRATANTE

CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO ESPÍRITO SANTO – CRA/ES

## OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA O FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO MULTICANAL ATRAVÉS DA INTERNET, BASEADO EM COMPUTAÇÃO EM NUVEM, COM RECURSOS DE ATENDIMENTO AUTOMATIZADO POR ROBÔ (CHATBOT) E POR ATENDENTE HUMANO ATRAVÉS DE INTERAÇÃO POR FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA, REDES SOCIAIS E INTERAÇÃO PELO SITE INSTITUCIONAL DO CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO ESPÍRITO SANTO – CRA/ES NA INTERNET, DE MODO INTEGRADO EM UMA ÚNICA PLATAFORMA DE ATENDIMENTO

## VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R\$ 56.700,00

## DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia 13/03/2024 às 14h (horário de Brasília)

## CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

MENOR PREÇO GLOBAL

## MODO DE DISPUTA:

ABERTO E FECHADO

# EXCLUSIVA ME/EPP/EQUIPARADAS NÃO

PROCESSO Nº 476913.000126/2024-17

## CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO ESPÍRITO SANTO

Compras e Contratos

Rua Aluísio Simões 172 - Bairro Bento Ferreira - Vitória-ES - CEP 29050-632 Telefone: (27) 2121-0536 -  
[www.craes.org.br](http://www.craes.org.br)

### PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2024.

(Processo Administrativo nº 476913.000126/2024-17)

Torna-se público que o **CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO ESPÍRITO SANTO – CRA-ES**, Autarquia dotada de personalidade jurídica de direito público, Entidade Fiscalizadora da Profissão da Administração, criada pela Lei nº 4.769/65, regulamentada pelo Decreto nº 61.934/67, inscrita no CNPJ sob nº 28.414.217/0001-67, situada na Rua Aluysio Simões, nº 172, Bento Ferreira, CEP 29060-632, Vitória-ES, doravante designada **CRA-ES**, por meio da Unidade Administrativa e Financeira, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

#### 1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de empresa para o **fornecimento de solução de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) e por atendente humano através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, redes sociais e interação pelo site institucional do Conselho Regional de Administração do Espírito Santo – CRA/ES na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em único item.

#### 2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema do Portal de Compras Públicas (<https://www.portaldecompraspublicas.com.br/>).

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

2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume

como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.5. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#) e do Decreto n.º

8.538, de 2015, bem como para bens e serviços produzidos com tecnologia produzida no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

2.6. Não poderão disputar esta licitação:

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

2.6.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

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

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

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

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

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

2.6.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

2.6.9. *peças jurídicas reunidas em consórcio*;

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

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

2.7. O impedimento de que trata o item 3.8.4 será também aplicado ao licitante 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 licitante.

2.8. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se

referem os itens 3.8.2 e 3.8.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

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

2.10. O disposto nos itens 3.8.2 e 3.8.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.11. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#).

2.12. A vedação de que trata o item 3.8.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

### 3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

3.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

3.2. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 8.1.1 e 8.13.1 deste Edital.

3.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

3.3.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

3.3.2. 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;

3.3.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

3.3.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

3.4. 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](#).

3.5. 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 n.º 14.133, de 2021.

3.6. A falsidade da declaração de que trata os itens 4.4 ou 4.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

3.7. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente

inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

3.8. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

3.9. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

3.10. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

3.10.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

3.10.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

3.11. O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

3.11.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço;

3.12. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.13. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

#### 4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

4.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

4.1.1. valor unitário de cada item e total do item;

4.1.2. Marca;

4.1.3. Fabricante;

4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.2.1. O licitante NÃO poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.

4.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

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

4.5. 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.

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

4.7. 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 o objeto licitado 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.

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

4.9. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

4.10. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do [art. 71, inciso IX, da Constituição](#) ; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

## 5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

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

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

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

5.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema

eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

### 5. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do lote.

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

5.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

5.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser *de R\$ 10,00 (dez reais)*.

5.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

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

5.11. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

5.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

5.11.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.11.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

5.11.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

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

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

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

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

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

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

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

5.18. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

5.18.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

5.18.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para

desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

5.18.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

5.18.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

5.19. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, nos seguintes termos:

5.19.1. Após a aplicação das regras de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:

5.19.1.1. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;

5.19.1.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

5.19.1.3. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto 7.174, de 2010 e art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.

5.19.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 6.21.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.

5.19.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 6.21.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 6.21.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 6.21.1.3 caso esse direito não seja exercido.

5.19.4. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

5.20. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

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

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

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

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

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

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

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

5.20.2.2. empresas brasileiras;

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

5.20.2.4. [empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).

5.21. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

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

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

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

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

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

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

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

## 6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 3.8 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. SICAF;

6.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

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

6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).

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

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

6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

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

6.4. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

6.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 3.5.1 e 4.6 deste edital.

6.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao

[máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.](#)

6.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.7.1. contiver vícios insanáveis;

6.7.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

6.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

6.7.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

6.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

6.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

6.8.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

6.8.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

6.8.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

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

6.10. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

6.10.1. Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;

6.10.2. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.

6.10.3. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.

6.11. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

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

6.13. 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.

6.14. 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.

6.15. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

6.16. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

6.17. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

6.18. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

6.19. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

6.20. Caso o Termo de Referência exija prova de conceito, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado pelo pregoeiro, com antecedência mínima de 05 (dias) dias úteis da data estabelecida para sua realização, para executá-la, visando aferir o atendimento dos requisitos e funcionalidades mínimas da solução de tecnologia da informação e comunicação, conforme disciplinado no Termo de Referência.

6.21. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a realização da prova de conceito.

6.22. A prova de conceito será realizada por equipe técnica designada, responsável pela aferição do atendimento dos itens estabelecidos, e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes, mediante registro formal junto ao

pregoeiro.

6.23. Todas as despesas decorrentes de participação ou acompanhamento da prova de conceito são de responsabilidade de cada um dos licitantes.

6.24. A equipe técnica elaborará relatório com o resultado da prova de conceito, informando se a solução apresentada pelo licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar está ou não de acordo com os requisitos e funcionalidades estabelecidas.

6.25. Caso o relatório indique que a solução tecnológica está em conformidade com as especificações exigidas, o licitante será declarado vencedor do processo licitatório e, caso indique a não conformidade, o licitante será desclassificado do processo licitatório.

6.26. Caso o relatório indique que a solução foi aprovada com ressalvas, as não conformidades serão listadas e o licitante terá prazo de 3 (três) dias úteis, não prorrogáveis, a contar da data de ciência do respectivo relatório, para proceder aos ajustes necessários na solução e disponibilizá-la, para a realização de testes complementares, para aferição da correção ou não das inconformidades indicada.

6.27. Poderá ser considerada aprovada com ressalva a solução que, embora possua todas as funcionalidades previstas na Prova de Conceito (PoC), venha a apresentar falha durante o teste.

6.28. Caso o novo relatório indique a não conformidade da solução ajustada às especificações técnicas exigidas, a licitante será desclassificada do processo licitatório.

6.29. Não será aceita a proposta da licitante que tiver a prova de conceito rejeitada, que não a realizar ou que não a realizar nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

6.30. No caso de desclassificação do licitante, o pregoeiro convocará o próximo licitante, obedecida a ordem de classificação, sucessivamente, até que um licitante cumpra os requisitos e funcionalidades previstas na PoC.

6.31. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

## 7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do [licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.](#)

7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-Financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

7.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

7.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

7.4. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

7.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou por processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da administração ou publicação em órgão da imprensa oficial.

7.6. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

7.7. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)).

7.8. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.9. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

7.10. Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.

7.10.1. O licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agendado de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.

7.10.2. Caso o licitante opte por não realizar vistoria, poderá substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

7.11. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

7.11.1. 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 ou quando a lei expressamente o exigir.

7.12. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

7.12.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

7.13. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.13.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 02 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

7.13.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com [o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no § 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

7.14. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

7.14.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem

classificado.

7.14.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

7.15. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei 14.133/21, art. 64](#), e [IN 73/2022, art. 39, §4º](#)):

7.15.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

7.15.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

7.16. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

7.17. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.13.1.

7.18. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

7.19. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

7.20. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

## 8. DOS RECURSOS

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

8.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

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

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

8.3.1.1. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

8.3.2. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

8.3.3. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no [§ 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

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

8.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

8.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

8.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

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

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

8.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

## 9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

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

9.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

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

9.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

9.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

9.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

9.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

9.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

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

9.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

9.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

9.1.5. fraudar a licitação;

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

9.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

9.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

9.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

9.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

9.1.8. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).

9.2. Com fulcro na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

9.2.1. advertência;

9.2.2. multa;

9.2.3. impedimento de licitar e contratar e

9.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.

9.3.2. as peculiaridades do caso concreto

9.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes

9.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública

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

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

9.4.1. Para as infrações previstas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

9.4.2. Para as infrações previstas nos itens 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6, 12.1.7 e 12.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

9.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

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

9.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

9.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6, 12.1.7 e 12.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais [grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.](#)

9.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 12.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de [proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.](#)

9.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

9.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

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

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

## 10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

10.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

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

10.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelos seguintes meios: Sistema do Portal de Compra Públicas (<https://www.portaldecompraspublicas.com.br/>) e/ou pelo e-mail: [licitacoes@craes.org.br](mailto:licitacoes@craes.org.br)

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

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

10.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

## 11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

11.2. 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, pelo Pregoeiro.

11.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

11.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

11.5. As normas disciplinadoras da licitação 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.

11.6. Os licitantes 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 licitatório.

11.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

11.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

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

11.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico [www.craes.org.br](http://www.craes.org.br).

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

11.12. ANEXO I - Termo de Referência

11.12.1.1. Apêndice do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar

11.12.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato



Documento assinado eletronicamente por **Adm. Flávio Celso Santos Rosa, Presidente**, em 26/02/2024, às 16:11, conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [sei.cfa.org.br/conferir](http://sei.cfa.org.br/conferir), informando o código verificador **2466086** e o código CRC **C7ACB033**.

---



Compras e Contratos  
Rua Aluísio Simões 172 - Bairro Bento Ferreira - Vitória-ES - CEP 29050-632  
Telefone: (27) 2121-0500 - www.craes.org.br

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 6/2024/CRA-ES

PROCESSO Nº 476913.000126/2024-17

Vitória-ES, 09 de fevereiro de 2024.

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

**1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

1.1 Contratação de empresa para o fornecimento de solução de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) e por atendente humano através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, redes sociais e interação pelo site institucional do Conselho Regional de Administração do Espírito Santo – CRA/ES na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

LOTE	DESCRIÇÃO MATERIAL	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QTDE
01	SOLUÇÃO INTEGRADA DE COMUNICAÇÃO MULTICANAL (SAAS)	26077	MÊS	12

**NÃO HAVERÁ LIMITE PARA O NÚMERO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS NEM DE MENSAGENS TROCADAS EM QUALQUER UMA DAS PLATAFORMAS (WHATSAPP, INTEGRAÇÃO VIA SITE DO CONTRATANTE, ETC.), DESDE QUE INICIADO PELO USUÁRIO EXTERNO (MENSAGENS RECEPTIVAS).**

1.2 O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme [Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021](#).

1.3 Os bens objetos desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que possuem características e especificações usuais de mercado.

1.4 Não haverá parcelamento da solução em lotes, nos termos da Lei nº 14.133/2021, por não se demonstrar técnica e economicamente viável. Ainda há de se dizer que, os serviços não admitem parcelamento sem onerar ou dificultar a sua prestação, uma vez que cada serviço (item) depende de um mesmo meio físico provido pela operadora para disponibilizar os serviços aos clientes finais. Segregar estes serviços implicaria em ônus excessivo, que seria refletido de forma negativa no preço dos mesmos, pois seria necessário a construção de diversos meios físicos para realizar o mesmo acesso a fim de

prestar o serviço ou ainda teria que se realizar o compartilhamento de um mesmo meio físico para mais de uma operadora a fim de que os serviços pudessem ser viabilizados, o qual não costuma ser uma prática de mercado

1.5. O prazo de vigência da contratação é de **12 (doze) meses** contados da assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos [106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

1.5.1. O fornecimento de bens é enquadrado como continuado tendo em vista que sua necessidade é permanente e contínua, sendo a vigência plurianual mais vantajosa.

## **2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO**

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

## **3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

3.1. A contratação pretendida tem por finalidade ampliar o rol de canais de comunicação utilizados pelo CRA/ES na consecução de seus objetivos e prestação de seus serviços aos profissionais e entidades da classe administrativa de todo o Estado do espírito santo;

Atualmente o CRA/ES realiza o atendimento de forma presencial em sua sede e de forma remota, através de telefones, mensagens de e-mails.

A fim de ampliar o acesso às informações e facilitar o atendimento remoto, requer a contratação de solução de atendimento online, virtual, por meio de mensagens,

Com a implementação da referida solução, será possível realizar o atendimento de profissionais, entidades, fornecedores e demais usuários de forma rápida e prática, dispensando o atendimento presencial em casos mais simples, uma vez que a solução de comunicação multicanal é amplamente utilizado para comunicação no Brasil.

A dispensa de atendimento presencial para determinados casos também converte em vantagem para o cidadão/usuário, que poderá ser rapidamente atendido sem fila de espera, sem necessidade de agendamento e em qualquer horário do dia.

O uso da solução em voga permitirá tratar prontamente as demandas com velocidade e eficiência, somando-se aos demais canais de atendimento, pois possibilitará o encaminhamento de atendimentos juntamente com o seu histórico a atendentes ociosos, o que viabilizará atos de gestão mais eficazes e distribuição equilibrada de trabalho entre setores e servidores do CRA/ES.

Tal ferramenta também garante segurança durante o atendimento em razão dos registros e histórico de mensagens, mediante geração de número de protocolo para cada atendimento e possibilidade de consulta posterior de tais registros.

Ainda será possível estabelecer uma nota ao final do atendimento, o que permitirá ao CRA/ES mapear lacunas, falhas e erros durante o atendimento para promover as ações de melhoria visando reduzir, evitar e corrigir tais falhas e aperfeiçoar o atendimento de profissionais e usuários em geral.

3.2. A referida contratação está alinhada com o planejamento do CRA-ES, bem como, prevista no Plano de Contratações Anual, conforme ID PCA no PNCP: 28414217000167-0-000001/2024 | Data de publicação no PNCP: 27/12/2023.

Classe/Grupo: 141 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC), TELECOMUNICAÇÕES MÓVEIS

#### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

4.1. O serviço a ser prestado pela CONTRATADA (fornecimento de solução de comunicação multicanal através da Internet), será de natureza continuada, pois se presta a dotar de um canal de comunicação permanente do a sociedade mediante canais de comunicação variados.

4.2. A SOLUÇÃO deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários e mensagens demandados pela CONTRATANTE, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados.

4.3. Deverá disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da SOLUÇÃO ofertada, durante a vigência do contrato, sem custo adicional.

#### **5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

##### **5.1. São obrigações da CONTRATANTE:**

5.1.1. Abrir chamados, junto ao “Serviço de Atendimento por Telefone e E-mail” da **CONTRATADA**, em caso de emergência ou de manutenção corretiva, objetivando a regularização de anormalidades de funcionamento e parada do equipamento ou outros afins.

5.1.2. Fornecer informações e esclarecimentos pertinentes aos serviços contratados, que venham a ser solicitados pelo Preposto da **CONTRATADA**.

5.1.3. Receber e atestar as Notas Fiscais ou Faturas apresentadas pela **CONTRATADA**, de conformidade com os serviços contratados.

5.1.4. Comunicar à **CONTRATADA**, por meio de seu Preposto, a ocorrência de divergência nas Notas Fiscais/Faturas apresentadas, promovendo a devolução da mesma para correção.

5.1.5. Realizar o pagamento devido à **CONTRATADA**, nos prazos e condições estabelecidas em contrato, referente aos serviços contratados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato.

5.1.6. É prerrogativa do **CRA-ES**, proceder a mais ampla Fiscalização sobre o fiel cumprimento do contrato, sem prejuízo da responsabilidade da **CONTRATADA**, bem como, avaliar a qualidade do serviço prestado, podendo rejeitá-lo no todo ou em parte, e exigir o cumprimento de todos os itens do contrato, segundo suas especificações.

5.1.7. A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por um representante do **CRA-ES**, designado pela Unidade Administrativa para ser o Fiscal do Contrato, que atestará os serviços prestados no período que ocorrerem.

5.1.8. Comunicar oficialmente à **CONTRATADA** quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.

##### **5.2. São obrigações do CONTRATADO**

5.2.1. Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento e implantação da SOLUÇÃO contratada;

5.2.2. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à Contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.3. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à

execução do objeto contratual;

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

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

5.2.6. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

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

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

5.2.9. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.10. fazer a transição contratual, com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços, quando for o caso;

5.2.11. Implantar a supervisão permanente dos serviços de modo adequado e de forma a obter uma operação eficaz e eficiente;

5.2.12. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto a ser contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços;

5.2.13. Encerrar as solicitações somente depois de teste e validação para que o CONTRATANTE ateste que o incidente/problema foi resolvido definitivamente e acrescentar, no encerramento da solicitação, o nome e a matrícula do servidor solicitante.

5.2.14. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

5.2.15. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da formalização do Contrato;

5.2.16. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por intermédio desta contratação, considerando os recursos disponibilizados;

5.2.17. Observar, obrigatoriamente, a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE e as normas dela derivadas, divulgá-las aos seus empregados e preposto envolvidos em atividade no CONTRATANTE;

5.2.18. A CONTRATADA, em hipótese alguma, poderá veicular publicidade acerca dos serviços prestados para o CONTRATANTE, sem prévia autorização;

5.2.19. Em qualquer situação, fica a CONTRATADA obrigada a restabelecer os serviços contratados ao CONTRATANTE no prazo máximo de 6 horas, sem custo adicional para a CONTRATANTE;

5.2.20. Havendo necessidade de alteração do hardware ou software do objeto licitado, fica a CONTRATADA responsável por esta operação;

5.2.21. Todas as alterações devem ser precedidas por Termo Descritivo fornecido pela CONTRATADA e devidamente autorizado pela CONTRATANTE;

5.2.22. Fornecer, em até 6 horas após a abertura de chamado de suporte, relatório técnico detalhado sobre problemas ou falhas no fornecimento dos serviços, as soluções adotadas e a cronologia dos eventos;

5.2.23. Uma vez após falha de fornecimento de serviço, deverá a CONTRATADA possuir estratégia abertura de tickets no sistema contratado, de chamados originados a partir de e-mail e/ou formulários;

5.2.24. Manter, por período não inferior a 365 dias, registros (LOG) de todas as atividades de acesso ao site, ao banco de dados ou qualquer serviço relacionado. Os registros deverão ser disponibilizados à CONTRATADA em até 24 horas contadas a partir da solicitação formal.

## **6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

6.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, quando da entrega integral do serviço (incluindo todas as parcelas), 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.

6.2. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo circunstanciado, desde que estejam de acordo com os critérios de aceitação deste Termo de Referência.

### **6.3. Forma de execução e acompanhamento dos serviços**

#### **6.3.1. Condições de Entrega**

6.3.1.1. O prazo de entrega dos serviços é de 60 (sessenta) dias, contados do recebimento da Ordem de Serviços.

6.3.1.2. Caso não seja possível a entrega na data assinalada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

6.3.1.3. Os serviços deverão ser executados no seguinte endereço: Rua Aluysio Simões, nº 172, Bento Ferreira, CEP 29060-632, Vitória-ES.

### **6.4. Formas de transferência de conhecimento**

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

## **6.5. Mecanismos formais de comunicação**

6.5.1 São definidos como mecanismos formais de Comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

6.5.1.1 Ordem de Fornecimento de Bens;

6.5.1.2 Ata de Reunião;

6.5.1.3 Ofício;

6.5.1.4 Sistema de abertura de chamados;

6.5.1.5 E-mails e Cartas;

## **7. FONTE DE RECURSOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

7.1. Os recursos financeiros para pagamento dos encargos resultantes deste contrato correrão conforme saldo em conta orçamentária específica, aprovada para o presente exercício, ficando condicionada à suplementação orçamentária de acordo com o Termo de Ajuste de Saldo constante nos autos.

### **7.2. CRA-ES condicionará o pagamento ao atendimento dos critérios abaixo relacionados:**

7.2.1. Preenchimento e envio das Notas Fiscais/Faturas, em conformidade com a legislação vigente, observando as retenções fiscais obrigatórias para órgãos da administração pública, sob a pena de devolução para correção (IN SRF nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012).

7.2.2. Conferência dos serviços contratados e executados, por meio do atesto do fiscal do contrato na Nota Fiscal/Fatura, conforme especificações e obrigações assumidas em contrato.

7.2.3. Apresentação, **juntamente com as Notas Fiscais/Faturas**, dos seguintes documentos:

a) Certidão Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa de Débitos de Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros (INSS);

b) Certidão Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

c) Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), devidamente atualizado;

d) Declaração de Regularidade com o Simples Nacional, para efeito de atendimento da IN 1234/12 da Receita Federal, caso a empresa **CONTRATADA** seja Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte optante pelo SIMPLES NACIONAL, conforme Lei Complementar nº 123/2006.

7.3. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendentes quaisquer critérios exigidos nos subitens anteriores, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

7.4. Não sendo atendidos quaisquer critérios exigidos nos subitens acima, O CRA-ES comunicará à CONTRATADA para regularização e cancelamento da respectiva Nota Fiscal/Fatura.

7.5. Caso a Nota Fiscal/Fatura não seja cancelada, os juros e multas resultantes da retenção dos impostos serão descontados do valor a ser pago à CONTRATADA.

7.6. O prazo para pagamento será contado a partir do pleno atendimento de todos os critérios exigidos nos subitens acima.

7.7. O prazo máximo para apresentação da Nota Fiscal e documentação exigida acima, será até o último dia do mês subsequente à prestação do serviço, sob a pena de multa diária, especificada nas penalidades contratuais,

sem prejuízo da CONTRATADA manter as obrigações do contrato.

7.8. O pagamento somente será efetuado por meio de boleto bancário, fornecido pela CONTRATADA, da seguinte forma :

a) O CRA-ES efetua seus pagamentos nas datas de 15 ou 30, portanto, as Notas Fiscais/Faturas e/ou boletos bancários e demais certidões de quitação recebidas e atestadas no período do dia 11 (onze) a 25 (vinte e cinco) serão pagas no dia 30 (trinta) do mês corrente e no período do dia 26 (vinte e seis) do corrente a dia 10 (dez) do mês seguinte serão pagas no dia 15 (quinze) subsequente, salvo quando a data do pagamento cair em sábados, domingos ou feriados, o compromisso fica automaticamente antecipado para o último dia útil anterior à data fixada.

7.9. O CRA-ES efetuará as retenções dos tributos incidentes no faturamento, de acordo com a legislação vigente, caso a CONTRATADA não o faça, descontando do valor a ser pago à mesma.

## **8. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA**

8.1. O Contratado 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 pelo Contratante a tais documentos.

### **8.2. Da Segurança da Informação, do sigilo e da confidencialidade**

8.2.1. Será exigido da CONTRATADA a assinatura de um **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO - TCS** conforme detalhado no **Anexo I** deste Termo de Referência.

8.2.1.1. Este termo visa proteger a CONTRATANTE de eventuais divulgações não autorizadas de informações dos usuários atendidos que trafeguem na SOLUÇÃO.

8.2.1.2. O signatário do TCS deve ser representante com autorização expressa da CONTRATADA para atuar comercialmente em seu nome. Esta exigência é motivada pela necessidade de garantir a legitimidade do documento com vistas a facilitar eventuais medidas administrativas e judiciais.

8.2.2. Toda informação referente à CONTRATANTE que a CONTRATADA vier a tomar conhecimento, não poderá ser divulgada a terceiros sem autorização expressa da CONTRATANTE;

8.2.3. A CONTRATADA obriga-se, sempre que aplicável, estar e atuar em conformidade com a legislação vigente sobre

Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial, a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”).

8.2.4. A CONTRATANTE assume o papel de controlador, nos termos do artigo 5º, VI da Lei nº 13.709/2018, e a CONTRATADA assume o papel de operador, nos termos do artigo 5º, VII da Lei nº 13.709/2018.

8.2.5. A CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da CONTRATADA com as obrigações de operador para a proteção de Dados Pessoais. 8.2.6. A CONTRATADA deverá assegurar o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da CONTRATANTE, e adotar todas as providências necessárias para garantir sigilo de toda e qualquer informação a que ter acesso em função da prestação dos serviços previstos neste Termo de Referência, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito;

8.2.7. A CONTRATADA deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria, em especial os em face do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades;

8.2.8. Propriedade e uso das informações: todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal do CONTRATANTE;

8.2.9. Toda informação originária da prestação dos serviços de atendimento deverá ser disponibilizada somente pelo CONTRATANTE e a quem ela determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa;

8.2.10. A CONTRATANTE deve possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas da CONTRATADA, relacionados com a prestação de serviço à CONTRATANTE;

8.2.11. A CONTRATADA ou a PROVEDORA, caso sejam distintas, deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos e incêndios;

8.2.12. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Contingência dos serviços, envolvendo componentes críticos e de infraestrutura, de forma a garantir a continuidade dos atendimentos;

8.2.13. A CONTRATADA deverá manter o sistema em nuvem sendo o espaço para armazenamento de dados suficiente para manter em funcionamento a solução (no que diz respeito aos bancos de dados) e para cada agente ativado será imposto um limite de 5Gb de armazenamento no período de 12 meses, ficando os custos deste armazenamento sob inteira responsabilidade total da CONTRATADA.

## **9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

9.1 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.

9.2 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.

9.3 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.

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

9.5 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, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução do contrato.

9.7.6 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da [IN SGD nº 94, de 2022](#), observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

9.7.7 O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da [IN SGD nº 94, de 2022](#), acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

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

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

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

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

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

9.7.13 O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no [art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022](#), verificará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

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

9.7.15 O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no [art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022](#), coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

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

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

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

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

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

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

## **10. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

10.1. A CONTRATADA ficará sujeita, no caso de inexecução parcial ou total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa às seguintes penalidades, fundamentadas na Lei nº 14.133/21:

10.1.1. Advertência;

10.1.2. Multa de:

a) 1% (um por cento) ao dia sobre o valor devido na Nota Fiscal que estiver pendente de pagamento, em caso de atraso do envio da Nota Fiscal, superior ao prazo estipulado;

b) 10% (dez por cento) sobre o valor contratado pelo não cumprimento dos prazos estipulados;

c) 20% (vinte por cento) sobre o valor contratado na ocorrência de qualquer tipo de descumprimento contratual (inexecução parcial, entrega de produto em desacordo com a aprovação pelo CRA-ES);

d) 30% (trinta por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

10.1.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimentos de contratar com o CRA-ES, se, por culpa ou dolo, prejudicar ou tentar prejudicar a execução deste contrato, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

10.1.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com o CRA-ES, enquanto perdurarem os motivos

determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante o Conselho, que será concedida sempre que o contratado ressarcir o CRA-ES pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada, com base no inciso anterior.

10.2. As multas serão descontadas dos pagamentos a que a licitante vencedora fizer jus, ou recolhidas diretamente em conta indicada pelo CRA-ES, no prazo de quinze dias corridos, contados da data da sua comunicação, ou, ainda, quando for o caso, cobradas judicialmente.

10.3. Para aplicação das penalidades aqui previstas, a licitante será notificada para apresentação de defesa prévia, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação.

10.4. As penalidades previstas neste contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

## 11. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

11.1 Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

11.1.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

## 12. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

12.1. Comprovação de aptidão para a prestação de serviço, similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

Cordialmente,  Adm. Kamyla Dadalto Cota Gerência Administrativa CRA-ES nº 10001	De acordo:  Adm. Pedro Cipriano Prêmoli Superintendência CRA-ES nº 0262
---	---



Documento assinado eletronicamente por **Adm<sup>a</sup>. Melissa França Mathias Ferreira Sanz, Assessor(a) de Tecnologias e Processos**, em 09/02/2024, às 15:53, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Adm<sup>a</sup>. Kamyla Dadalto Cota, Gerente Administrativo(a) e Financeiro(a)**, em 15/02/2024, às 08:26, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Cipriano Premoli, Superintendente**, em 15/02/2024, às 13:33, conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [sei.cfa.org.br/conferir](http://sei.cfa.org.br/conferir), informando o código verificador **2441935** e o código CRC **28B0730C**.

---

**CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO ESPÍRITO SANTO**

**ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP-BENS E SERV. Nº 6/2024/CRA-ES**

PROCESSO Nº 476913.000126/2024-17

**1- OBJETO**

Contratação de empresa para o fornecimento de solução de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) e por atendente humano através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, redes sociais e interação pelo site institucional do Conselho Regional de Administração do Espírito Santo – CRA/ES na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento.

**2- NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

A contratação pretendida tem por finalidade ampliar o rol de canais de comunicação utilizados pelo CRA/ES na consecução de seus objetivos e prestação de seus serviços aos profissionais e entidades da classe administrativa de todo o Estado do espírito santo;

Atualmente o CRA/ES realiza o atendimento de forma presencial em sua sede e de forma remota, através de telefones, mensagens de e-mails.

A fim de ampliar o acesso às informações e facilitar o atendimento remoto, requer a contratação de solução de atendimento online, virtual, por meio de mensagens,

Com a implementação da referida solução, será possível realizar o atendimento de profissionais, entidades, fornecedores e demais usuários de forma rápida e prática, dispensando o atendimento presencial em casos mais simples, uma vez que a solução de comunicação multicanal é amplamente utilizado para comunicação no Brasil.

A dispensa de atendimento presencial para determinados casos também converte em vantagem para o cidadão/usuário, que poderá ser rapidamente atendido sem fila de espera, sem necessidade de agendamento e em qualquer horário do dia.

O uso da solução em voga permitirá tratar prontamente as demandas com velocidade e eficiência, somando-se aos demais canais de atendimento, pois possibilitará o encaminhamento de atendimentos juntamente com o seu histórico a atendentes ociosos, o que viabilizará atos de gestão mais eficazes e distribuição equilibrada de trabalho entre setores e servidores do CRA/ES.

Tal ferramenta também garante segurança durante o atendimento em razão dos registros e histórico de mensagens, mediante geração de número de protocolo para cada atendimento e possibilidade de consulta posterior de tais registros.

Ainda será possível estabelecer uma nota ao final do atendimento, o que permitirá ao CRA/ES mapear lacunas, falhas e erros durante o atendimento para promover as ações de melhoria visando reduzir, evitar e corrigir tais falhas e aperfeiçoar o atendimento de profissionais e usuários em geral.

**3- ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO**

3.1. A referida contratação está alinhada com o planejamento do CRA-ES, bem como, prevista no Plano

#### 4- REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. O serviço a ser prestado pela CONTRATADA (fornecimento de solução de comunicação multicanal através da Internet), será de natureza continuada, pois se presta a dotar de um canal de comunicação permanente do a sociedade mediante canais de comunicação variados.

4.2. A SOLUÇÃO deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários e mensagens demandados pela CONTRATANTE, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados.

4.3. Deverá disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da SOLUÇÃO ofertada, durante a vigência do contrato, sem custo adicional.

#### 5- ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

5.1. Os itens abaixo fazem parte da SOLUÇÃO e devem ser cotados pela concorrente para fins de definição do valor global da solução:

LOTE	Descrição Material	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QTDE	VALOR UNT	VALOR TOTAL
01	Solução Integrada de Comunicação Multicanal (Saas)	26077	MÊS	12	R\$ 4.725,00	R\$ 56.700,00

**Não haverá limite para o número de atendimentos realizados nem de mensagens trocadas em qualquer uma das plataformas (Whatsapp, integração via site do CONTRATANTE, etc.), desde que iniciado pelo usuário externo (MENSAGENS RECEPTIVAS).**

#### 6 - LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO E SOLUÇÃO A CONTRATAR

6.1. A muito tempo que o CRA-ES vem sofrendo com reclamações no atendimento aos seus registrados e ao público, porém, com o advento da pandemia do Covid-19, as reclamações aumentaram significativamente. Sendo assim, a Diretoria do CRA-ES solicitou a Superintendência que por meio da Assessoria de Tecnologia e Processo, com apoio da Assessoria Técnica, planejassem a reavaliação do formato de atendimento ao público interno e externo, com a sua automatização e modernização.

6.2. Diante disto, os Assessores passaram a pesquisar e discutirem as melhores soluções para que esta automatização e modernização fosse implementada no CRA-ES. Após muitas discussões, várias ideias e pesquisas em outros órgãos semelhantes ao Conselho, tais como uma visita ao CRC-ES, surgiu a possibilidade de implantação das tecnologias de VoIP (Voz sobre IP - telefonia), URA - Unidade de Resposta Audível e de Chabot do Whatsapp, Instagram e facebook, sendo acatada por unanimidade gerências das Unidades de Registro e Fiscalização, assim como, de Administração e Finanças.

6.3. Seguindo com o estudo do planejamento da contratação, os Assessores efetuaram várias pesquisas sobre as tecnologias propostas a serem implantada a fim de entenderem mais sobre as mesmas para dar prosseguimento a contratação.

## **6.4. CHATBOT WHATSAPP, INSTAGRAM E FACEBOOK (META)**

6.4.1. Trata-se de um software de inteligência artificial desenvolvido para executar uma série de tarefas automatizadas e programadas.

6.4.2. De forma simples, podemos dizer que um chatbot faz por meio da internet algo semelhante ao que a URA faz por meio da telefonia SIP, ou seja, o cliente pode escolher opções de atendimento digitando um número ou uma palavra, visando sempre um atendimento rápido e objetivo.

6.4.3. O modelo mais comum de CHATBOT, é um robô capaz de simular uma conversa com a pessoa e, por conseguinte, entreter, dar respostas ao cliente e muitas das vezes sanar dúvidas do cliente.

6.4.4. Os CHATBOTS são programados principalmente para executar funções repetitivas. Chatbots funcionam através de regras. Os mais modernos já lançam mão do recurso de inteligência artificial, onde os robôs também aprendem a dar respostas com o tempo. Ou seja, quanto mais utilizado mais inteligentes se tornam.

6.4.5. Assim como na URA, tem como intuito eliminar tarefas repetitivas e obviamente ganhar em produtividade e escala de atendimento, pois ameniza a sobrecarga de trabalho ao atendente, que poderá utilizar melhor o tempo para realizar outras atividades e também como a URA, sempre temos que buscar a sua melhoria, mantendo-o sempre eficiente

### **6.4.6. Especificação Técnica e requisitos mínimos obrigatórios**

#### **Ferramenta de comunicação multicanal com integração a WhatsApp e web chat pelo site institucional do CONTRATANTE**

6.6.6.1. É desejável que possua integração com outras ferramentas de comunicação instantânea (Ex.: Twitter, Facebook Messenger, Telegram, Signal entre outras) assim como serviços de e-mail e de envio de SMS.

**6.6.6.1.1.** No momento do planejamento da implantação, a CONTRATADA ofertará, a seu critério, outras plataformas que podem ser habilitadas a critério do CONTRATANTE, além do Whatsapp e webchat e que não envolvam custo adicional;

**6.6.6.1.2.** Caberá a CONTRATANTE optar por autorizar a ativação ou não dos canais adicionais de integração;

6.6.6.2. A solução deve fornecer chatbot baseado em inteligência artificial, atendendo os seguintes requisitos mínimos:

- Suporte a processamento de linguagem natural e uso de aprendizagem de máquina;
- Integração com a solução multicanal de modo a interagir com as plataformas suportadas, garantindo assim seu funcionamento tanto no webchat como no Whatsapp e demais plataformas suportadas;
- Integração com outras soluções corporativas por meio de API REST;
- Criação e manutenção de fluxos de atendimento e conversações por meio de interface visual aberta ao uso da CONTRATANTE;
- Possibilidade de reutilização de fluxos existentes para criação de novos fluxos de atendimento;
- Monitoramento e análise do desempenho do chatbot por meio de interface visual.

6.6.6.3. Deve possuir a funcionalidade de disparar e-mails e SMS de acordo com modelos pré-formatados;

6.6.6.4. A interface da SOLUÇÃO deve ser apresentada no idioma Português do Brasil;

6.6.6.5. Desejável dispor de recurso para realização de transcrição de áudio STT (speech to text). Em caso positivo de ser ofertado ao CONTRATANTE no momento de planejamento da implantação;

6.6.6.6. Permitir criação de menus de atendimentos de pelo menos 5 níveis e no mínimo 10 opções em cada menu;

6.6.6.7. Permitir navegação no menu através do recurso "Ir Para", deslocando para uma posição específica do fluxo;

6.6.6.8. Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes conforme sua natureza;

6.6.6.9. Permitir capturar dados como nome, número de documento, endereço, etc.;

6.6.6.10. A SOLUÇÃO deve dispor de ferramenta que possibilite ao agente a geração de um link para realização de videochamada, na modalidade um para um, possibilitando interação por vídeo entre o agente e o usuário externo;

- Deve ter capacidade de realizar até 10 (dez) videochamadas simultaneamente, podendo este recurso ser aditivado, ampliando assim o número de videochamadas simultâneas;

- Caso o limite de simultaneidade do uso do ferramenta seja atingido, o agente será notificado da indisponibilidade;

- O link criado para a videochamada deve ser único para cada interação, evitando assim a possibilidade de uma terceira pessoa de posse do link adentre na videochamada. Como alternativa será aceito o recurso denominado "sala de espera", que permita o ingresso na videochamada apenas sob autorização do agente que iniciou a interação;

- A videochamada ocorrerá por meio de acesso mediante uso de navegadores de internet (browsers) mais populares (Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, Microsoft Edge) sem que seja exigido a instalação de aplicativos no smartphone ou computador do usuário, sendo aceitável que, havendo o aplicativo específico já instalado no dispositivo, seja ofertado ao utilizador o uso da versão instalada da ferramenta;

- Preferencialmente implementar criptografia ponta a ponta nas videochamadas;

6.6.6.11. Possibilitar o bloqueio de recebimentos de mídias;

6.6.6.12. Permitir execução de URL, que possibilita comando remoto via GET;

6.6.6.13. Permitir adicionar tabulações/etiquetas personalizadas, para classificar o atendimento;

6.6.6.14. Permitir a criação automática de protocolo de atendimento;

6.6.6.15. Permitir configuração por grupo de agentes conforme os seguintes critérios:

- Uso de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;

- Transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento ou personalizar mensagem informando que não há agentes disponíveis naquele grupo;

- Visualizar histórico somente do atendimento atual, dos grupos que o agente está logado ou geral ou todo o histórico; Configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão e encerramento do atendimento;

- Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;

- Permitir mensagem personalizada ao finalizar do atendimento; Importar lista de contatos para atendimento exclusivo do grupo;

- Permitir a realização de pesquisa de satisfação ao final do atendimento;

· As respostas da pesquisa de satisfação ficam disponíveis na plataforma de modo que seja possível emitir relatórios por período para avaliar o nível de satisfação dos atendimentos;

6.6.6.16. Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal;

6.6.6.17. Permitir importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;

6.6.6.18. Permitir "opt-in/opt-out" onde o cliente habilita ou desabilita o interesse em receber informações da instituição

6.6.6.19. A plataforma deve ser em "nuvem" com acesso seguro HTTPS;

6.6.6.20. O sistema deve permitir a personalização do painel de monitoramento do supervisor (dashboards);

6.6.6.21. Permitir que o supervisor monitore os atendimentos com as seguintes opções:

- Agentes e seus respectivos atendimentos;
- Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento;
- Transferir atendimento;
- Finalizar o atendimento;
- Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível;
- Visualizar duração do atendimento;
- Visualizar grupo de atendimento;
- Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento;
- Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento;

6.6.6.22. Emitir, no mínimo, relatórios:

- Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;
- Total global por mensagens e atendimentos;
- Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (tme);
- Por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (tma);
- Pausas por atendente;
- Tabulações (classificação) de finalização de atendimento;
- Por palavra chave;
- Por protocolo;
- Por atualizações no sistema;
- Por entrada de dados no fluxo de atendimento;
- Por conversas entre agentes;
- Por nota de atendimento;

6.6.6.23. Permitir integração com WhatsApp Business API;

6.6.6.24. Disponibilizar suporte 24x7 da solução através de atendimento digital ou atendimento telefônico 0800;

**6.6.6.24.1.** A disponibilidade do suporte e o Acordo de Nível de Serviço (ANS) sofrerão variações dado a natureza crítica e sazonal da atividade:

- Em circunstâncias normais o suporte técnico da CONTRATADA deverá funcionar em horário comercial, de segunda-feira à sexta-feira, das 8h às 18h e o ANS será de 8 (oito) horas;

6.6.6.25. Permitir integrações com outros sistemas por meio de Webservice;

6.6.6.26. Disponibilizar manual de integração;

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

6.6.6.28. Proibir o envio pelo agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada;

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

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

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

- Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
- Atendimento de todos os canais em única tela;
- Visualizar informações do contato que está em atendimento;
- Visualizar mensagens pré-definidas;
- Permitir o agente usar recurso de codinome para acesso direto em sua fila de espera e não necessite passar por menu para ser atendido;
- Convidar outro agente para participar do atendimento;
- Transferir atendimento para outro agente;
- Anexar mídia (arquivo, imagens, documentos e áudios);
- Chat interno (comunicação entre agentes, supervisores e administradores);
- Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;
- Visualizar histórico de conversas anteriores;
- Permitir pausar o atendimento não interrompendo os em curso;
- Permitir editar nome do contato em atendimento;
- Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido;
- Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento;

6.6.6.32. Utilizar autenticação de múltiplo fator, na autenticação do agente no ambiente da ferramenta, implementando pelo menos uma do tipo OTP, gerada mediante ao uso de aplicativo autenticador;

**6.6.6.32.1.** Na interface de administração de agentes deverá ser possível ativar ou desativar o recurso de autenticação de duplo fator, acessível apenas pelos usuários administradores da ferramenta.

## 6.6.7. MENSAGENS

6.6.7.1. O fornecedor do Sistema de Atendimento Digital Multicanal deverá utilizar, para troca de mensagens de Whatsapp, a API Oficial do Whatsapp através de um BSP "Business Solution Provider" parceiro oficial do Whatsapp.

6.6.7.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes tipos de mensagens para todos os canais de atendimento:

#### **6.6.7.2.1. Mensagens de Sessão**

- As mensagens de sessão, ou “Session Messages” deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo Whatsapp;
- As mensagens deverão ser do tipo texto livre;
- Todas as mensagens recebidas do contato externo serão consideradas mensagens de sessão;
- Sempre que um contato enviar uma mensagem para a CONTRATANTE haverá a abertura ou prolongamento da sessão;
- A duração de uma sessão deve ser de 24 horas contadas a partir da última mensagem recebida do contato externo;
- As mensagens enviadas pela CONTRATANTE serão consideradas como Mensagem de Sessão somente quando enviadas para responder a um contato dentro da sessão, ou seja, em até 24 horas da última mensagem do contato;
- Não haverá limites para o número de "Session Messages" enviadas em resposta ao clientes externos bem como não serão cobradas tarifas ou taxas referente à esse tipo de mensagem.

#### **6.6.7.2.2. Mensagens de Modelo**

- As mensagens ativas baseadas em modelo, ou “Template Messages” deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo Whatsapp;
- Serão consideradas mensagens ativas baseadas em modelo, ou simplesmente, mensagens de modelo, todas as mensagens ativas enviadas pela CONTRATANTE fora de uma Sessão aberta pelo contato externo;
- As mensagens de modelo deverão obedecer ao padrão HSM (High Structured Messages);
- As mensagens de modelo ativas deverão ser enviadas apenas aos contatos que realizarem a pré-aprovação para recebimento de mensagens ativas (OPT-IN);
- As mensagens poderão ser constituídas de texto, formatação específica do Whatsapp (negrito, itálico, etc) e com campos variáveis os quais serão substituídos automaticamente no ato do envio da mensagem;
- As mensagens de modelo deverão ser pré-aprovadas pelo Whatsapp;
- O fornecedor deverá assessorar este Órgão nas aprovações junto ao Whatsapp; O fornecedor deverá disponibilizar acesso a um canal de comunicação para submeter seus modelos (templates) à autorização do Whatsapp;
- O fornecedor deverá disponibilizar acesso a um canal de comunicação para submeter seus modelos (templates) à autorização do Whatsapp;
- Os modelos (templates) que forem aprovados deverão ficar disponíveis para comunicação ativa da CONTRATANTE com seus contatos externos;
- O fornecedor deverá entregar um relatório mensal com as seguintes informações para comprovação da utilização por demanda:
  - a) Relatório com o total de mensagens consumidas e tarifadas no período;
  - b) Total diário de envio de mensagens ativas (template HSM);
  - c) Total mensal de mensagens (template HSM) tarifadas;

d) Deverá apresentar o custo unitário por mensagem ativas (template HSM) composto por 4 casas após a vírgula; Mensagens que transitam pelo chatbot não terão limites bem como não serão objeto de cobrança;

#### **6.6.7.2.3. Ficar a cargo da CONTRATANTE:**

- Assegurar o status de empresa verificada junto ao Facebook;
- Informar ao fornecedor do sistema o número de identificação do Gerenciador de Negócios de sua página do Facebook;
- Informar o número de telefone (fixo, móvel ou 0800) a ser utilizado na API Oficial do Whatsapp caso seja esta a opção adotada na contratação;
- Informar o número de telefone móvel a ser utilizado na remessa de SMS;
- Informar o nome de exibição que será utilizado.

#### **6.7.8. SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO**

6.7.8.1. A implantação do sistema deve contemplar os seguintes pontos:

6.7.8.1.1. Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;

6.7.8.1.2. Configuração dos canais de atendimento (Whatsapp, Facebook, Instagram e Pabx Voip e integração via site do CONTRATANTE) conforme informações disponibilizadas pelo CONTRATANTE, bem como demais canais suportados

6.7.8.1.3. Criação das contas de administradores e supervisores;

6.7.8.1.4. Criação dos grupos de atendimento;

6.7.8.1.5. Criação dos agentes

6.7.8.1.6. Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;

6.7.8.1.7. Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;

6.7.8.1.8. Criação da funcionalidade de pesquisa de satisfação que deverá ser integrada a SOLUÇÃO;

6.7.8.1.9. Integração com a plataforma de PABX VOIP;

6.7.8.2. Durante a fase de implantação poderão ser utilizadas as plataformas de videoconferência para reuniões entre os membros da CONTRATADA e CONTRATANTE e se necessários utilização de ferramentas de atendimento remoto, de acordo com as regras de segurança do CONTRATANTE.

#### **6.7.9. TREINAMENTOS**

6.7.9.1. Os treinamentos deverão ser do tipo teórico-prático sendo apresentados materiais (apostilas, vídeos, animações, capturas de tela) de treinamento atualizados e que reflita, de forma atualizada, a SOLUÇÃO fornecida;

6.7.9.2. Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA;

6.7.9.3. Os treinamentos poderão ser ministrados de forma remota, utilizando plataforma de videoconferência, por conta da CONTRATADA (Zoom Conference, Google Meet, Microsoft Teams ou similar que dispense a instalação de clientes na estação do agente);

6.7.9.4. Devem ser realizados para a equipe técnica e para os usuários da CONTRATANTE, em todos os itens necessários à utilização adequada da SOLUÇÃO, bem como na operação e administração da SOLUÇÃO fornecida, incluindo todos os softwares e equipamentos que compõem a SOLUÇÃO;

6.7.9.5. Devem ser fornecidas gravações dos treinamentos ministrados, em formato digital (.mp4, .mkv, .avi

etc.), de modo a ser possível a CONTRATANTE capacitar outros servidores em momentos posteriores a fase oficial de treinamentos;

6.7.9.6. Ao término de cada turma, exceto para usuário final, deverão ser entregues certificado de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático.

## **7- ESTIMATIVAS DE PREÇOS OU PREÇOS REFERENCIAIS**

Em pesquisa realizada em contratos celebrados por órgãos públicos, foi possível constatar que várias empresas executam os serviços que se pretende contratar e atendem os requisitos da contratação conforme tabela a seguir:

**Referência Processo Administrativo nº 23125.000079/2021-40 - Macapá, 19 de janeiro de 2024 Universidade Federal do Amapá – Valor Total: R\$ 56.700,00.**

## **8- DESCRIÇÃO DA CONTRATAÇÃO COMO UM TODO**

Os itens acima relacionados, a serem contemplados nesta contratação, estão em evidência atualmente, sendo implementadas ou já em uso por grande parte de empresas de pequeno porte, grandes corporações e órgãos públicos.

A contratação deverá ser acompanhada de suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falha na entrega efetiva dos serviços, bem como nos demais componentes ou equipamentos de responsabilidade da contratada.

A Central de Assistência Técnica da contratada estará à disposição da CONTRATANTE para recebimento de reclamações no período de 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano. Os serviços de assistência técnica serão realizados em qualquer horário, 7 (sete) dias por semana."

Os equipamentos adquiridos e entregues pela CONTRATANTE deverão ser novos e estar na última versão lançada pelo fabricante, devidamente embalados no ato da entrega, e deverão ter garantia pelo período de vigência contratual, 36 (trinta e seis) meses, contra quaisquer defeitos de fabricação e/ou montagem, sendo de sua inteira responsabilidade todos os serviços, regulagens, calibrações, reparos, fornecimento e substituição de peças e acessórios defeituosos, na forma descrita no Termo de Garantia do fabricante, que é aceito pelo CONTRATANTE, sem prejuízo de outras condições estabelecidas neste Termo de Referência.

Todos os serviços de manutenção preventiva e corretiva, assim como o fornecimento e substituição de peças e acessórios necessários ao perfeito funcionamento do Objeto licitado durante o período de garantia, serão prestados pela CONTRATADA sem quaisquer ônus para o CONTRATANTE.

Todos os equipamentos e licenças de software utilizado para o atendimento ao objeto deverão possuir garantia de 36 (trinta e seis) meses.

A CONTRATADA deverá prestar serviços de Suporte Técnico, pelo prazo da garantia, observando-se as condições, requisitos e os prazos estabelecidos neste Estudo Técnico preliminar.

Os serviços de garantia deverão incluir os custos de pessoal, deslocamento, peças, insumos, impostos e todos os demais custos que eventualmente sejam necessários, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE.

## **9- JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO**

Considerando que a solução é composta por mais de uma ferramenta e/ou produtos que devem ser integrados entre si, o risco existente numa possível falha de integração caso partes da solução fossem entregues por fornecedores diferentes não é aceitável.

Desse modo a solução não será parcelada em itens e deverá ser adjudicada para um único fornecedor, visando o atingimento dos objetivos da contratação.

## 10- RESULTADOS PRETENDIDOS

Espera-se que a contratação possua qualidade, rapidez, economia e uniformidade nos serviços, em consonância com os padrões e exigências estabelecidas pelo CRA-ES; Qualidade, precisão e tempestividade dos serviços executados, cortesia, prontidão e experiência do pessoal de contato com o CRA-ES e pronta resposta às demandas do Conselho.

10.2. Vislumbra-se ainda, que a presente contratação possa prover ao CRA-ES, uma maior gama de canais de atendimento interativos digitais, trazendo muito mais modernidade e agilidade nos atendimentos, ampliando assim, a capacidade de atendimento do Conselho aos seus registrados e a sociedade em geral, conseguindo desta forma, integrar a contratação aos objetivos estratégicos do CRA- ES, já especificados no item 6.

## 11- PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

11.1. Não identificamos necessidade de adequação do ambiente do órgão, tendo em vista que a solução a ser contratada utilizará os recursos já disponíveis em todas as unidades da Justiça Eleitoral de Rondônia (microcomputadores e links de dados) bem como a solução em si seja hospedada em serviços de nuvem.

11.2. No que diz respeito a capacitação para uso da solução já está prevista para ser fornecida em conjunto .

## 12- CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

12.1. Na presente contratação não há contratações correlatas.

## 13- DESCREVENDO OS POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

13.1. Na presente contratação não se vislumbra impacto ambiental relevante.

## 14- DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

14.1. Assim, diante do exposto, a viabilidade da contratação é constatada diante da análise do presente Estudo Técnico Preliminar, o qual demonstrou que não existem óbices estruturais, logísticos e normativos legais internos e externos que inviabilizem a contratação.

## EQUIPE DE PLANEJAMENTO:

Adm. Melissa França Mathias Ferreira Sanz  
Assessora de Tecnologia e Processos  
CRA-ES nº 24668

Christian Martins Guimarães  
Gerente de Projetos  
AC AUTOMATECH

Vitória, ES, 09/02/2024.



Documento assinado eletronicamente por **Adm<sup>a</sup>. Melissa França Mathias Ferreira Sanz**, Assessor(a) de Tecnologias e Processos, em 09/02/2024, às 15:53, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Christian Martins Guimaraes, Usuário Externo**, em 15/02/2024, às 09:10, conforme horário oficial de Brasília.

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [sei.cfa.org.br/conferir](http://sei.cfa.org.br/conferir), informando o código verificador **2441830** e o código CRC **D8B73E73**.

---

**Referência:** Processo nº 476913.000126/2024-17

SEI nº 2441830



## Conselho Regional de Administração do Espírito Santo

Fiscalizar, valorizar e promover o exercício do profissional de Administração, contribuindo com o desenvolvimento do país.



Compras e Contratos  
Rua Aluísio Simões 172 - Bairro Bento Ferreira - Vitória-ES - CEP 29050-632  
Telefone: (27) 2121-0500 - www.craes.org.br

### MINUTA DE CONTRATO/2024/CRA-ES

PROCESSO Nº 476913.000126/2024-17

#### TERMO DE CONTRATO

**TERMO DE CONTRATO DE Nº ...../....., QUE FAZEM ENTRE SI O(A)..... E A EMPRESA .....**

**O CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO ESPÍRITO SANTO – CRA-ES**, Autarquia dotada de personalidade jurídica de direito público, Entidade Fiscalizadora da Profissão da Administração, criada pela Lei nº 4.769/65, regulamentada pelo Decreto nº 61.934/67, inscrita no CNPJ sob nº 28.414.217/0001-67, situada na Rua Aluísio Simões, nº 172, Bento Ferreira, CEP 29060-632, Vitória-ES, doravante designada **CRA-ES**, neste ato representada pelo Adm. Flávio Celso Santos Rosa, Presidente do CRA-ES, nomeado conforme ata de eleição e posse da diretoria, publicada no *DOU* de 02 de janeiro de 2023, portador do registro profissional CRA-ES 3766, doravante denominada CONTRATANTE, e o(a) ..... inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº ....., sediado(a) na ....., em ..... doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo(a) Sr.(a) ....., portador(a) da Carteira de Identidade nº ....., expedida pela (o) ....., e CPF nº ....., tendo em vista o que consta no Processo nº ..... e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do *Pregão Eletrônico n. ....*, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de solução de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) e por atendente humano através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, redes sociais e interação pelo site institucional do Conselho Regional de Administração do Espírito Santo – CRA/ES na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

LOTE	DESCRIÇÃO MATERIAL	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QTDE	VALOR UNT	VALOR TOTAL
01	SOLUÇÃO INTEGRADA DE COMUNICAÇÃO MULTICANAL (SAAS)	26077	MÊS	12		

1.4. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.4.1. O Termo de Referência;

1.4.2. O Edital da Licitação;

1.4.3. A Proposta do contratado;

1.4.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO**

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

2.2. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.

2.3. O contratado 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.

## **CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS**

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

## **CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO**

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

## **CLÁUSULA QUINTA - PREÇO**

5.1. O valor mensal da contratação é de R\$ ..... (.....), perfazendo o valor total de R\$ ..... (.....).

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 - PAGAMENTO**

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

## **CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE**

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em \_\_/\_\_/\_\_ (DD/MM/AAAA).

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

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

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

legislação então em vigor.

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

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

## **CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

8.1. São obrigações do Contratante, além das previstas no termo de referência:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, 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 o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

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

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine 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 ao Contratado 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 ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

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.

8.1.10. A Administração terá o prazo de 03 (três) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 03 (três) dias.

8.1.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

8.1.13. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso [do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

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

## **CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO**

9.1. O Contratado 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 previstas no termo de referência:

9.1.1. Manter preposto aceito pela Administração no local ou do serviço para representá-lo na execução do contrato.

9.1.2. 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.

9.1.3. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.1.4. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e

conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

9.1.5. 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;

9.1.6. 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;

9.1.7. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.1.8. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, 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 do contratado;

4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.1.9. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

9.1.10. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

9.1.11. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.1.12. 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.

9.1.13. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

9.1.14. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

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

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

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

9.1.18. 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 ;

9.1.19. 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;

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

9.1.21. 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](#);

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

9.1.23. Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica no local de prestação dos serviços;

9.1.24. O técnico deverá se deslocar ao local da repartição, quando necessário;

9.1.25. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;

## **CLÁUSULA DÉCIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO**

10.1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do [art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021](#), na modalidade XXXXXX, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato.

10.2. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice permanecerá em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

10.3. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

10.4. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

10.5. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto..

10.6. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

10.7. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

10.7.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

10.7.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

10.7.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

10.8. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados, observada a legislação que rege a matéria.

10.9. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

10.10. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

10.11. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do [artigo 827 do Código Civil](#).

10.12. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

10.13. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

10.14. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

10.14.1. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

10.14.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

10.15. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

10.16. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

10.17. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

10.18. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e neste Contrato.

10.19. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente no Termo de Referência.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

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

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

11.2. 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;

**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](#)).

**d) Multa:**

- d.1) 1% (um por cento) ao dia sobre o valor devido na Nota Fiscal que estiver pendente de pagamento, em caso de atraso do envio da Nota Fiscal, superior ao prazo estipulado;
- d.2.) 10% (dez por cento) sobre o valor contratado pelo não cumprimento dos prazos estipulados;
- d.3) 20% (vinte por cento) sobre o valor contratado na ocorrência de qualquer tipo de descumprimento contratual

(inexecução parcial, entrega de produto em desacordo com a aprovação pelo CRA-ES);

d.4) 30% (trinta por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

11.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante;

11.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

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

11.6. 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;

11.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

11.8. 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.

11.9. 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.

11.10. 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 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei;

11.11. 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;

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

11.13. 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 14.133/21](#).

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

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL**

12.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

12.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

12.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação

do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

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

12.5. 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.

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

12.6.1. 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.

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

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

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

12.7.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

12.7.3. Indenizações e multas.

12.8. 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.

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

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

13.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

I. Gestão/Unidade:

II. Fonte de Recursos:

III. Programa de Trabalho:

IV. Elemento de Despesa:

V. Plano Interno:

VI. Nota de Empenho:

13.2. *A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.*

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS**

14.1. 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 QUINTA – ALTERAÇÕES**

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

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

15.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de

seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.

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

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – 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 n.º 14.133, de 2021, e ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#), c/c [art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012](#).

#### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – FORO

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

[Local], [dia] de [mês] de [ano].

\_\_\_\_\_  
Representante legal do CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
Representante legal do CONTRATADO



Documento assinado eletronicamente por **Cosmira Alves Costa Toniato**, Assessora de Administração e Finanças, em 15/02/2024, às 10:49, conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [sei.cfa.org.br/conferir](http://sei.cfa.org.br/conferir), informando o código verificador **2444206** e o código CRC **3ACA532D**.