

TERMO DE REFERÊNCIA

(Processo Administrativo nº 1.694.065)

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada no fornecimento de solução integrada de tecnologia da informação que contemple a integração de Inteligência Artificial (IA), com utilização de modelos de linguagem de grande escala (LLM), para modernização e humanização do atendimento e da comunicação institucional do CRECI-RJ, mediante integração com o sistema Conselho.NET e com o canal de comunicação WhatsApp, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Especificação	CATSER	Métrica ou Unidade de Medida	CÓD. PMC-TIC	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Licenciamento do Módulo de Uso de Inteligência Artificial com Integração com CNET e WhatsApp	Serviço	Mensal	—	12	R\$ 6.360,00	R\$ 76.320,00
2	Tokens de entrada para interações com Inteligência Artificial (envio de perguntas e comandos ao modelo)	Serviço	Tokens	—	80.000.000	R\$ 0,0001075	R\$ 8.600,00
3	Tokens de saída gerados pela Inteligência Artificial (respostas processadas pelo modelo)	Serviço	Tokens	—	80.000.000	R\$ 0,000430	R\$ 34.400,00
4	Licenciamento do Chat BOT Integrado com CNET e WhatsApp com IA Chat com reconhecimento de áudio e texto por requisição	Serviço	Mensal	—	12	R\$ 6.300,00	R\$ 75.600,00
5	Envio de Mensagens API WhatsApp em Massa via API Oficial via sistema CNET	Serviço	Unidade	—	100.000	R\$ 0,624	R\$ 62.400,00
Valor total anual estimado							R\$ 257.320,00

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar, na forma do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133, de 2021, por possuírem padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista que sua necessidade não se exaure em uma única entrega, mas se prolonga no tempo, sendo a permanência da contratação

imprescindível para a manutenção do atendimento institucional automatizado do CRECI-RJ aos seus membros, conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar.

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021, podendo ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que a autoridade competente ateste a vantajosidade econômica, na forma do artigo 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pela crescente demanda por canais de comunicação eficientes e pela necessidade de modernização dos processos de atendimento e relacionamento com os membros do Conselho Regional de Corretores de Imóveis da 1ª Região – CRECI-RJ. Nos últimos anos, a Administração tem observado incremento expressivo no volume de atendimentos realizados pelos diversos canais (telefone, e-mail, presencial e digital), o que tornou imprescindível a adoção de solução tecnológica que amplie a capacidade de resposta institucional sem ampliação proporcional do quadro de pessoal.

2.2. A solução de Inteligência Artificial, com processamento de linguagem natural e integração ao sistema Conselho.NET, permitirá a redução de custos operacionais, a automação de processos repetitivos, o aumento da eficiência na comunicação institucional e a disponibilidade de atendimento contínuo (24 horas por dia, 7 dias por semana). A integração com a base de dados institucional viabilizará, em tempo real, a prestação de informações sobre boletos, parcelamentos, atualização de dados de contato, acesso a autos, processos e protocolos, conforme estimativa de demanda apurada no Documento de Formalização da Demanda – DFD e detalhada no Estudo Técnico Preliminar – ETP.

2.3. Os benefícios esperados com a contratação compreendem: (i) ampliação da capacidade de atendimento sem aumento do quadro de pessoal; (ii) padronização e consistência das informações prestadas; (iii) liberação de servidores para atividades de maior complexidade; (iv) geração de inteligência institucional a partir das interações realizadas; e (v) modernização e humanização da experiência dos corretores registrados.

2.4. A contratação em tela é, portanto, fundamental para garantir a eficiência e modernização da rotina administrativa e institucional do CRECI-RJ.

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

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

3.2. A solução de TIC consiste em plataforma integrada de Inteligência Artificial voltada à modernização e automação do atendimento institucional do CRECI-RJ, estruturada sobre quatro camadas tecnológicas complementares e interdependentes:

3.2.1. Módulo de Inteligência Artificial com acesso à Modelo de linguagem de grande escala (LLM) de mercado, de padrão generativo, com capacidade de processamento de linguagem natural (NLP) em português brasileiro, podendo ser suprido por modelos equivalentes de desempenho comprovado, tais como GPT, Gemini, responsável pela compreensão e geração de linguagem natural nas interações com os membros do Conselho, em formato de texto e áudio;

3.2.2. ChatBot automatizado com reconhecimento simultâneo de texto e áudio, integrado ao sistema Conselho.NET e ao WhatsApp;

3.2.3. Integração bidirecional e em tempo real com o sistema Conselho.NET, viabilizando consulta e apresentação de informações dinâmicas da base de dados institucional (boletos, parcelamentos, dados cadastrais, protocolos, autos e processos);

3.2.4. Canal de comunicação via API Oficial do WhatsApp Business Platform da Meta, com suporte a atendimento receptivo e envio de mensagens ativas em massa para comunicações institucionais.

3.3. A solução contempla, ainda, painel administrativo de gestão e monitoramento em tempo real, com geração de relatórios mensais exportáveis em formato editável; mecanismo de escalada para atendimento humano com transferência integral do histórico da interação; suporte técnico em horário comercial, com plantão 24/7 para incidentes críticos; e treinamento da Inteligência Artificial e da equipe multiplicadora do CRECI-RJ, conforme detalhado nos Estudos Técnicos Preliminares.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1. Disponibilização de atendimento institucional automatizado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com capacidade de resposta sem dependência de intervenção humana para cada interação;

4.1.2. Acesso, em tempo real, à base de dados do sistema Conselho.NET para prestação de informações relativas a boletos, parcelamentos, dados cadastrais, protocolos, autos e processos dos membros do CRECI-RJ;

4.1.3. Humanização do atendimento digital, mediante adoção de modelo de linguagem generativa capaz de conduzir diálogos contextualizados em linguagem natural;

4.1.4. Realização de comunicações ativas em massa por meio da API Oficial do WhatsApp Business Platform, com rastreabilidade e em conformidade com as políticas da Meta;

4.1.5. Geração de inteligência institucional a partir do volume de interações realizadas pela plataforma, subsidiando decisões de gestão e aprimoramento contínuo dos serviços.

Requisitos de Capacitação

4.2. A capacitação técnica integra o escopo da contratação, devendo a Contratada:

4.2.1. Realizar o treinamento (fine-tuning) do modelo de Inteligência Artificial com base nos serviços, regulamentos, fluxos e procedimentos formais do CRECI-RJ, garantindo aderência ao universo institucional do Conselho;

4.2.2. Ministrará treinamento gerencial e operacional inicial, sob medida, à equipe multiplicadora do CRECI-RJ, habilitando-a a operar, parametrizar, monitorar e ajustar os cenários, intenções e fluxos lógicos do modelo conversacional sempre que necessário;

4.2.3. Disponibilizar material didático e documentação de apoio para consulta posterior pela equipe do Conselho.

Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, à Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), à Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet), à Resolução ANPD nº 2/2022, à Instrução Normativa SEGES/ME nº 58, de

8 de agosto de 2022, bem como às normas técnicas, termos de serviço e diretrizes da Meta aplicáveis ao WhatsApp Business API e a outras legislações aplicáveis.

Requisitos de Manutenção

4.4. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas, adaptativas e evolutivas pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento contínuo de suas funcionalidades, sendo ônus da Contratada a aplicação de atualizações, correções de falhas, ajustes evolutivos e adequações decorrentes de mudanças regulatórias ou tecnológicas que impactem a operação da plataforma.

Requisitos Temporais

4.5. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

Atividade, Tarefa ou Serviço	Prazo máximo de atendimento e de solução
Implantação da solução e integração com o Conselho.NET	Até 30 (trinta) dias corridos contados da emissão da Ordem de Serviço inicial
Atendimento de chamados técnicos – severidade alta (indisponibilidade total)	Início em até 1 (uma) hora; solução em até 4 (quatro) horas
Atendimento de chamados técnicos – severidade média (indisponibilidade parcial)	Início em até 4 (quatro) horas; solução em até 12 (doze) horas
Atendimento de chamados técnicos – severidade baixa (dúvidas e ajustes)	Início em até 1 (um) dia útil; solução em até 5 (cinco) dias úteis
Implementação de novas funcionalidades solicitadas formalmente	A definir por Ordem de Serviço, não superior a 30 (trinta) dias corridos

4.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Todos os prazos, quando não expressos de forma contrária, serão considerados em dias corridos.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.7. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do CRECI-RJ, bem como aos seguintes requisitos mínimos e inegociáveis:

4.7.1. Utilização obrigatória de criptografia de ponta a ponta nas comunicações entre a plataforma da Contratada, o sistema Conselho.NET e os endpoints do WhatsApp, com adoção do protocolo TLS 1.2 ou versão superior;

4.7.2. Implementação de autenticação multifator (MFA) para todas as credenciais com alçada administrativa de acesso ao painel de gestão;

4.7.3. Retenção de logs de todas as interações processadas pela Inteligência Artificial por período mínimo de 12 (doze) meses, para fins de auditoria e rastreabilidade;

4.7.4. Notificação formal ao CRECI-RJ de qualquer incidente de segurança ou violação de dados em prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a contar da identificação do evento pelas equipes de resposta a incidentes;

4.7.5. O armazenamento persistente de dados institucionais e de dados pessoais dos membros do CRECI-RJ deverá ocorrer exclusivamente em infraestrutura localizada no território nacional, sendo vedado o armazenamento permanente em servidores situados fora do Brasil, salvo autorização prévia, expressa e justificada da autoridade competente do Conselho.

4.7.5.1. Excetuam-se da vedação prevista no caput o processamento temporário e não persistente realizado por APIs de modelos de linguagem de grande escala (LLM) contratadas de fornecedores estrangeiros, desde que cumpridas, cumulativamente, as seguintes condições:

(i) os dados enviados ao modelo de linguagem não sejam retidos pelo fornecedor do LLM após o processamento da requisição, nos termos dos respectivos termos de serviço e política de privacidade do provedor;

(ii) o fornecedor do LLM tenha celebrado Acordo de Processamento de Dados (DPA) compatível com os princípios da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e com as diretrizes da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

(iii) a Contratada apresente ao CRECI-RJ, antes do início da execução dos serviços, cópia do DPA vigente com o provedor do modelo de linguagem utilizado, juntamente com declaração de que os dados não são retidos para treinamento ou outros fins pelo referido provedor.

4.7.6. Vedação à monetização ou utilização dos dados pessoais processados pela solução para quaisquer finalidades distintas da execução do contrato;

4.7.7. Celebração de Acordo de Processamento de Dados (DPA), em conformidade com a LGPD, antes do início da execução dos serviços;

4.7.8. Adoção de plano de Recuperação de Desastres (Disaster Recovery), com RTO (Recovery Time Objective) máximo de 4 (quatro) horas e realização de backups sistêmicos periódicos.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.8. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.8.1. Adoção de práticas que previnam vieses algorítmicos capazes de gerar discriminação ou tratamento desigual entre os usuários atendidos pela Inteligência Artificial;

4.8.2. Operação transparente do modelo de linguagem, com fluxos de atendimento definidos e supervisionados pelo CRECI-RJ;

4.8.3. Contribuição para a redução de impactos ambientais, mediante diminuição da necessidade de deslocamentos presenciais, redução do consumo de papel e digitalização de processos de comunicação institucional.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.9. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica do CRECI-RJ, sendo vedada a adoção de tecnologia ou arquitetura diversa sem autorização prévia e expressa da Contratante. A solução deverá observar, em especial:

4.8.1. Arquitetura interoperável, com fluxo contínuo e seguro de informações entre os componentes da plataforma;

4.8.2. Integração nativa e bidirecional com o sistema Conselho.NET, sem necessidade de desenvolvimento de conectores adicionais;

4.8.3. Utilização da API Oficial do WhatsApp Business Platform da Meta;

4.8.4. Acesso ao modelo de Inteligência Artificial por meio da Modelo de linguagem de grande escala (LLM) de mercado, de padrão generativo, com capacidade de processamento de linguagem natural (NLP) em português brasileiro, podendo ser suprido por modelos equivalentes de desempenho comprovado, tais como GPT, Gemini, ;

4.8.5. Capacidade de suportar, simultaneamente, no mínimo 500 (quinhentas) sessões ativas de atendimento via WhatsApp;

4.8.6. Disponibilidade mensal mínima de 99% (noventa e nove por cento), excluídas exclusivamente as janelas de manutenção previamente programadas e comunicadas.

4.8.6.2. Não serão computados como indisponibilidade imputável à Contratada:

(i) os períodos de indisponibilidade originados por falha comprovada e documentada da infraestrutura da Meta (WhatsApp Business Platform), desde que a Contratada notifique o CRECI-RJ imediatamente após a identificação da ocorrência e apresente comprovação do incidente junto ao provedor;

(ii) os períodos de indisponibilidade originados por falha comprovada no sistema Conselho.NET, de responsabilidade da Contratante;

(iii) as janelas de manutenção previamente programadas, comunicadas ao CRECI-RJ com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e realizadas em horário de menor impacto operacional, entre as 22h e as 6h.

4.8.6.3. A aferição da disponibilidade mensal será realizada com base nos registros do painel de monitoramento da Contratada, validados pelo fiscal técnico do contrato. Em caso de divergência entre os registros da Contratada e os da Contratante, prevalecerá a medição obtida por ferramenta de monitoramento independente indicada pelo CRECI-RJ, cujo custo será de responsabilidade da Contratante.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.9. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

4.9.1. Levantamento técnico inicial, junto à equipe do CRECI-RJ, para mapeamento dos serviços, regulamentos, fluxos e procedimentos a serem incorporados ao modelo de Inteligência Artificial;

4.9.2. Definição conjunta da base de conhecimento, vocabulários e cenários específicos do CRECI-RJ;

4.9.3. Homologação técnica e funcional da plataforma em ambiente de testes, antes da entrada em produção;

4.9.4. Documentação técnica completa da solução, dos pontos de integração e dos procedimentos de operação e manutenção.

Requisitos de Implantação

4.10. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.10.1. Implantação da plataforma no ambiente acordado entre as partes, conforme cronograma estabelecido na Ordem de Serviço inicial;

4.10.2. Realização das integrações com o sistema Conselho.NET e com o canal WhatsApp;

4.10.3. Carga inicial da base de conhecimento e treinamento prévio do modelo de Inteligência Artificial;

4.10.4. Capacitação da equipe multiplicadora do CRECI-RJ;

4.10.5. Acompanhamento técnico assistido durante o período inicial de operação, com ajustes e refinamentos a partir das interações reais.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.11. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações. Durante todo o período contratual, a Contratada deverá garantir a manutenção da plataforma em pleno funcionamento, com correção de falhas, aplicação de atualizações e implementação de melhorias evolutivas, sem geração de custos adicionais ao CRECI-RJ. Qualquer nova funcionalidade incorporada ao atendimento via WhatsApp deverá estar coberta pelo valor de licenciamento contratado, bastando solicitação formal por parte do gestor designado pelo Conselho para seu pronto fornecimento.

Requisitos de Experiência Profissional

4.12. Os serviços de assistência técnica, suporte, garantia e manutenção deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços. A Contratada deverá comprovar, mediante atestados de capacidade técnica, experiência prévia na prestação de serviços de natureza semelhante, incluindo a operação de soluções de Inteligência Artificial integradas ao WhatsApp Business API e a sistemas de gestão corporativa.

Requisitos de Formação da Equipe

4.13. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os seguintes critérios:

- 4.13.1. Equipe responsável pelo desenvolvimento e operação da plataforma com formação na área de Tecnologia da Informação e experiência comprovada em soluções de Inteligência Artificial e processamento de linguagem natural;
- 4.13.2. Equipe de suporte técnico habilitada a atuar nos níveis N1, N2 e N3, conforme a complexidade do chamado;
- 4.13.3. Designação formal de preposto, com conhecimento técnico e gerencial sobre o objeto contratado, para atuar como interlocutor principal junto ao CRECI-RJ.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.14. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento, pela Contratada, de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante, que indicará o serviço, a quantidade e demais especificações pertinentes.

4.15. A Contratada deverá fornecer meios de contato e registro de ocorrências da seguinte forma: atendimento eletrônico, por meio de sistema de chamados (tíquetes), com funcionamento de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana; atendimento em regime comercial, por via telefônica, com funcionamento de segunda a sexta-feira, de 9h às 18h, e plantão técnico em regime 24/7 para incidentes críticos.

4.16. A execução do serviço será acompanhada pela Contratada, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.17. A Contratada deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos no item 4.7 deste Termo de Referência, além de:

- 4.18.1. Adotar política de classificação e tratamento da informação compatível com a sensibilidade dos dados manipulados;

4.18.2. Manter procedimentos de gestão de identidade e acesso, com revisão periódica de privilégios;

4.18.3. Cumprir todas as obrigações decorrentes da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), na qualidade de operador de dados pessoais, atuando exclusivamente segundo as instruções do CRECI-RJ, na qualidade de controlador;

4.18.4. Assegurar a portabilidade dos dados, dos históricos de atendimento e das configurações da plataforma ao término do contrato, prevenindo a dependência tecnológica (lock-in).

Vistoria

4.19. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços, considerando a natureza essencialmente digital e baseada em computação em nuvem da solução contratada.

Outros Requisitos Aplicáveis

4.20. Aplicam-se ainda os seguintes requisitos:

4.20.1. Conformidade com as normas técnicas, termos de serviço e diretrizes globais da Meta aplicáveis ao WhatsApp Business API, especialmente quanto às políticas de uso aceitável para o envio de mensagens em massa institucionais;

4.20.2. Atendimento integral aos princípios constitucionais da Administração Pública previstos no art. 37 da Constituição Federal.

Sustentabilidade

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

4.21.1. Adoção de práticas que reduzam o consumo de papel, mediante digitalização integral do canal de atendimento e substituição de correspondências físicas por mensagens digitais;

4.21.2. Diminuição da necessidade de deslocamento presencial dos membros do CRECI-RJ às sedes do Conselho para a resolução de demandas, contribuindo para a redução das emissões de gases de efeito estufa;

4.21.3. Adoção, pela Contratada, de boas práticas de eficiência energética e governança ambiental em sua infraestrutura computacional, na medida do possível e verificável.

Subcontratação

4.22. É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, nas seguintes condições:

4.22.1. Seja limitada aos componentes de infraestrutura de nuvem, provimento do canal WhatsApp Business e licenciamento de modelos de linguagem de terceiros, desde que:

4.22.2. A Contratada permaneça como única responsável perante o CRECI-RJ pela integração, qualidade e desempenho de todos os componentes da solução, respondendo solidariamente pelos serviços subcontratados;

4.22.3. A subcontratação seja previamente comunicada e aprovada pela Contratante, com identificação da empresa subcontratada e do escopo subcontratado;

4.22.4. A empresa subcontratada atenda, no que couber, às exigências de regularidade fiscal e trabalhista previstas neste Termo de Referência;

4.22.5. Seja vedada a subcontratação das atividades de integração com o sistema Conselho.NET, de gerenciamento do contrato e de capacitação da equipe do CRECI-RJ, por constituírem o núcleo essencial e indivisível do objeto contratado.

Garantia da contratação

4.23. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total da contratação.

4.24. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.24.1. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.24.2. Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

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

4.24.4. 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, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

4.24.5. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

4.25. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

4.26. 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 competente.

4.27. 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.

4.28. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regularmente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

4.28.1 O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

4.29. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

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

- 4.29.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- 4.29.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.
- 4.30. Em caso de seguro-garantia, a apólice deverá ter cobertura para pagamento direto ao empregado após decisão definitiva em processo administrativo que apure montante líquido e certo a ele devido em razão de inadimplência do Contratado, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial.
- 4.31. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 4.32. 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.
- 4.33. 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, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada.
- 4.34. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 4.34.1. 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.
- 4.34.2. 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.
- 4.35. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.
- 4.35.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.
- 4.35.2. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.
- 4.36. 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.
- 4.37. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.
- 4.38. 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.
- 4.39. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

- 4.40. A demanda do CRECI-RJ tem como base as seguintes características:

- 4.40.1. Estimativa anual de 80.000.000 (oitenta milhões) de tokens de entrada e 80.000.000 (oitenta milhões) de tokens de saída para interações com o modelo de Inteligência Artificial;
- 4.40.2. Estimativa anual de envio de 100.000 (cem mil) mensagens em massa via API Oficial do WhatsApp Business Platform;
- 4.40.3. Capacidade técnica para suportar simultaneamente, sem prejuízos, gargalos ou quedas de conexão, no mínimo 500 (quinhentas) sessões ativas de atendimento via WhatsApp;
- 4.40.4. Disponibilidade mínima mensal da solução de 99% (noventa e nove por cento), excluídas as janelas de manutenção previamente programadas;
- 4.40.5. Integração bidirecional e em tempo real com o sistema Conselho.NET, atualmente utilizado pelo Conselho.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE

- 5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- 5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;
- 5.1.3. Receber o objeto fornecido pela Contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à Contratada, dentro dos prazos preestabelecidos no contrato;
- 5.1.6. Comunicar à Contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.
- 5.1.9. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

5.2. São obrigações do CONTRATADO

- 5.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à Contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3. 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;

5.2.4. 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;

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

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

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

5.2.8. 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;

5.2.9. Realizar a transição contratual, quando for o caso.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: em até 5 (cinco) dias úteis contados da emissão da primeira Ordem de Serviço, com cronograma de implantação inicial de até 30 (trinta) dias corridos para entrada em produção da plataforma integrada;

6.1.2. Métodos, rotinas, etapas e procedimentos: a execução compreenderá (i) reunião inicial de alinhamento; (ii) levantamento técnico junto à equipe do CRECI-RJ; (iii) configuração e parametrização da plataforma; (iv) realização das integrações com o Conselho.NET e com o WhatsApp; (v) carga e treinamento inicial do modelo de IA; (vi) homologação técnica e funcional; (vii) capacitação da equipe multiplicadora; (viii) entrada em produção; e (ix) operação continuada, com suporte, manutenções e ajustes evolutivos ao longo da vigência contratual;

6.1.3. Frequência e periodicidade: o licenciamento dos módulos será prestado em regime continuado, com faturamento mensal, ao passo que o consumo de tokens e o envio de mensagens em massa serão apurados mensalmente conforme utilização real.

6.1.4. Antes da entrada em produção da plataforma, a Contratada deverá submeter a solução a processo formal de homologação técnica e funcional, observadas as seguintes etapas e condições:

6.1.4.1. A Contratada disponibilizará ambiente de testes com as mesmas características funcionais do ambiente de produção, integrado ao sistema Conselho.NET, no qual serão realizados os testes de homologação sob supervisão do fiscal técnico do contrato;

6.1.4.2. Os critérios mínimos de aceite para a homologação são:

(i) funcionamento do atendimento automatizado via WhatsApp com reconhecimento de texto e áudio;

(ii) integração bidirecional com o sistema Conselho.NET, com consulta e apresentação em tempo real de ao menos as seguintes informações: boletos, parcelamentos e dados cadastrais dos membros;

(iii) funcionamento do mecanismo de escalada para atendimento humano, com transferência do histórico da interação;

(iv) funcionamento do painel administrativo com geração de relatório de utilização exportável;

(v) comprovação de disponibilidade mínima de 99% durante período de testes de ao menos 72 (setenta e duas) horas contínuas.

6.1.4.3. O resultado da homologação será formalizado mediante Termo de Homologação, assinado pelo fiscal técnico e pelo preposto da Contratada, no qual serão registradas eventuais não conformidades identificadas e os respectivos prazos de correção.

6.1.4.4. A entrada em produção da plataforma somente será autorizada após a emissão do Termo de Homologação sem ressalvas, ou após a correção de todas as não conformidades registradas e nova homologação parcial das funcionalidades afetadas.

6.1.4.5. O prazo de homologação está compreendido dentro do prazo de implantação de 30 (trinta) dias corridos previsto no item 6.1.1, não constituindo acréscimo ao cronograma de implantação.

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados remotamente, com infraestrutura em nuvem provida pela Contratada e operação acessível a partir da sede do CRECI-RJ, situada na Av. Presidente Vargas, nº 417, Centro, Rio de Janeiro – RJ, CEP 20071-003.

6.3. O atendimento automatizado da plataforma operará em regime ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. O suporte técnico será prestado em horário comercial, de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, com plantão para incidentes críticos em regime 24/7.

Rotinas a serem cumpridas

6.4. A execução contratual observará as seguintes rotinas:

6.4.1. Emissão e gestão de Ordens de Serviço pelo gestor designado pelo CRECI-RJ;

6.4.2. Acompanhamento mensal do desempenho da plataforma, mediante relatórios de utilização exportáveis em formato editável;

6.4.3. Reuniões periódicas de acompanhamento entre o preposto da Contratada e o gestor do contrato, com periodicidade mínima trimestral;

6.4.4. Registro contínuo de incidentes, ajustes evolutivos e melhorias incorporadas à plataforma.

Materiais a serem disponibilizados

6.5. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar todos os equipamentos, ferramentas, ambientes computacionais, licenciamentos e demais recursos técnicos necessários à operação da plataforma, sem ônus adicional para o CRECI-RJ. Caberá ao Conselho prover apenas o acesso à base de dados do Conselho.NET e às credenciais e infraestrutura necessárias à integração.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.6. A demanda do CRECI-RJ tem como base as características descritas neste Termo de Referência, em especial a estimativa anual de consumo de tokens, o volume de mensagens em massa, a capacidade mínima de sessões simultâneas e a disponibilidade mensal mínima exigida.

Formas de transferência de conhecimento

6.7. A transferência de conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

6.7.1. Realização de treinamento gerencial e operacional inicial à equipe multiplicadora do CRECI-RJ, abrangendo a operação do painel administrativo, a parametrização de fluxos, o monitoramento de indicadores e o ajuste de cenários do modelo de IA;

6.7.2. Entrega de documentação técnica completa da solução, com manuais de operação e procedimentos de manutenção;

6.7.3. Disponibilização de canal de tira-dúvidas e consultas técnicas durante toda a vigência contratual.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.8. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

6.8.1. Comunicação prévia, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias do término da vigência ou da intenção de encerramento, salvo nos casos de rescisão por inadimplemento;

6.8.2. Entrega ao CRECI-RJ, em formato aberto e editável, de todos os dados, históricos de atendimento, configurações da plataforma, bases de conhecimento, regras parametrizadas e demais artefatos produzidos durante a execução contratual;

6.8.3. Apoio técnico à eventual migração para nova solução, mediante esclarecimentos sobre a estrutura dos dados entregues e as integrações realizadas;

6.8.4. Manutenção da disponibilidade da plataforma até a efetiva transição, evitando qualquer descontinuidade do atendimento aos membros do Conselho.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.9. Cada Ordem de Serviço conterá o volume de serviços demandados, sua descrição e o prazo correspondente, observados os quantitativos máximos estimados na tabela do item 1.1 deste Termo de Referência. O faturamento dos itens variáveis (tokens e mensagens em massa) será realizado com base no consumo real apurado mensalmente, mediante relatório gerencial emitido pela Contratada e validado pela fiscalização do contrato.

Mecanismos formais de comunicação

6.10. São definidos como mecanismos formais de comunicação entre a Contratante e a Contratada:

6.10.1. Ordem de Serviço;

6.10.2. Ata de Reunião;

6.10.3. Ofício;

6.10.4. Sistema de abertura de chamados (tíquetes);

6.10.5. E-mails e Cartas;

6.10.6. Relatórios mensais de utilização da plataforma.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.12. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, será assinado pelo representante legal da Contratada. O Termo de Ciência será assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

7.3. As comunicações entre o CRECI-RJ e a Contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O CRECI-RJ poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

7.6. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

7.7. A Contratada não necessitará manter preposto da empresa no local físico de execução do objeto, considerando a natureza remota e baseada em nuvem da solução, devendo, contudo, garantir disponibilidade do preposto para reuniões presenciais ou por videoconferência, sempre que solicitado pela Contratante.

7.8. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

Reunião Inicial

7.10. 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, no edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.11. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.12. A pauta da reunião observará, no mínimo:

7.12.1. Presença do representante legal da Contratada, que apresentará seu preposto;

7.12.2. Entrega, pela Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.12.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.12.4. Apresentação da carta de designação do preposto, contendo, no mínimo, o nome completo e o CPF do funcionário designado para acompanhar a execução do contrato.

Rotinas de Fiscalização

7.13. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelos fiscais do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022.

Fiscalização Técnica

7.14. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

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

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

7.17. 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.

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

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 à prorrogação contratual.

7.20. A fiscalização técnica abrange, ainda, as seguintes rotinas:

7.20.1. Acompanhamento do cumprimento dos níveis de serviço (SLA), em especial da disponibilidade mínima mensal de 99% e dos prazos de atendimento de incidentes;

7.20.2. Validação dos relatórios mensais de utilização da plataforma, com confronto entre o consumo apurado pela Contratada e os registros internos do CRECI-RJ;

7.20.3. Verificação da efetiva integração entre a plataforma, o Conselho.NET e o WhatsApp;

7.20.4. Atestação técnica do recebimento provisório e definitivo dos serviços.

Fiscalização Administrativa

7.21. 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 da Contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.22. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que adote as providências cabíveis.

7.23. A fiscalização administrativa observará, ainda, as seguintes rotinas:

7.23.1. Conferência da regularidade fiscal e trabalhista da Contratada antes de cada pagamento;

7.23.2. Acompanhamento da vigência da garantia contratual;

7.23.3. Verificação dos documentos fiscais emitidos pela Contratada quanto à conformidade com os serviços efetivamente prestados.

Gestor do Contrato

7.24. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

7.24.1 coordenar 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.

7.24.2. acompanhar 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.

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

7.24.4. emitir 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.

7.24.5. tomar 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.

7.24.6. 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.

7.24.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.24.8. receber e dar encaminhamento imediato:

7.24.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

7.24.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme indicador descrito abaixo:

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o nível de atendimento aos prazos máximos de início e de solução de chamados estabelecidos no Termo de Referência e a disponibilidade mensal mínima da plataforma.
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a 90%; disponibilidade mensal mínima de 99%.
Instrumento de medição	Relatórios extraídos do sistema de gestão de chamados da Contratada e do painel de monitoramento da plataforma, conferidos pelos fiscais do contrato.
Forma de acompanhamento	Apurado pelos fiscais do contrato, avaliando a quantidade de chamados atendidos no prazo em relação à quantidade total registrada no período de referência, e verificando o índice de disponibilidade mensal.
Periodicidade	Mensal.

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IAP = 100 \times (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$, onde: IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço; ΣQ_{tap} = somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no TR para o período de referência; ΣQ_{tr} = somatório do quantitativo total registrado com previsão de encerramento para o período de referência.
Observações	Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição, salvo quando expressamente previsto em dias úteis. Obs2: Os dias com expediente parcial no Conselho serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.
Início de Vigência	A partir da emissão da primeira Ordem de Serviço.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	IAP $\geq$ 90%: sem desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP $\geq$ 80% e $<$ 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP $\geq$ 70% e $<$ 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP $<$ 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.

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

8.2.1. Não produziu os resultados acordados;

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

8.2.3. Deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

Recebimento

8.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

8.6. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.7. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

8.8. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

8.9. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.10. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período o período mensal, compreendido entre o primeiro e o último dia útil do mês de prestação dos serviços, mediante a aferição dos indicadores previstos no Termo de Referência.

8.11. Ao final de cada período/evento de faturamento:

8.11.1 o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

8.12. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

8.13. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.14. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.15. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

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

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

8.18. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.18.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

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

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

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

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

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

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

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

Procedimentos de Teste e Inspeção

8.22. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

- 8.22.1. Verificação da disponibilidade mensal da plataforma, por meio do painel de monitoramento;
- 8.22.2. Aferição do índice de atendimento no prazo (IAP), com base nos relatórios do sistema de chamados;
- 8.22.3. Conferência do consumo de tokens e do volume de mensagens em massa enviadas no período, com confronto entre o relatório da Contratada e os registros do CRECI-RJ;
- 8.22.4. Validação da efetiva integração com o sistema Conselho.NET e com o WhatsApp;
- 8.22.5. Verificação da qualidade das interações realizadas pela Inteligência Artificial, mediante amostragem.

Liquidação

8.23. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

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

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

- I) o prazo de validade;
- II) a data da emissão;
- III) os dados do contrato e do órgão contratante;
- IV) o período respectivo de execução do contrato;
- V) o valor a pagar; e
- VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

8.28. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- 8.28.1 verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;
- 8.28.2 identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.29. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

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

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

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

Prazo de pagamento

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

8.34. No caso de atraso pela Contratante, os valores devidos à Contratada serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento e a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, divulgado pelo IBGE.

Forma de pagamento

8.35. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

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

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

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

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

8.38.1. O pagamento referente ao primeiro mês de licenciamento dos módulos (Itens 1 e 4 da tabela do item 1.1) somente será realizado após a emissão do Termo de Homologação sem ressalvas de que trata o item 6.1.4.3, que atestará o efetivo início da operação em produção da plataforma integrada.

8.38.2. Caso a homologação ocorra em data posterior ao trigésimo dia contado da emissão da Ordem de Serviço inicial por razões imputáveis à Contratada, o valor do primeiro mês de licenciamento será calculado proporcionalmente aos dias de efetiva disponibilidade da solução em produção, sem prejuízo da apuração das sanções cabíveis pelo atraso na implantação.

8.38.3. Os itens variáveis (tokens de entrada, tokens de saída e mensagens em massa) somente serão faturados a partir do mês em que houver efetivo consumo em ambiente de produção, vedado o faturamento de consumo realizado exclusivamente em ambiente de testes durante o período de homologação.

Reajuste

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

8.40. 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.

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

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

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

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

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

8.46. O reajuste será realizado por apostilamento

Cessão de Crédito

8.47. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

8.47.1 A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.47.2 Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.47.3 O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

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

8.48. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

9. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

9.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela Contratante, conforme tabela abaixo:

CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS – 1ª REGIÃO/RJ
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 1.694.065
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09/2026

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente referentes à execução dos serviços, salvo quando implicarem indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis.	Multa de 0,2% sobre o valor mensal do contrato por dia útil de atraso, até o limite de 10 (dez) dias úteis. Após esse limite, aplicar-se-á multa de 2% do valor mensal do contrato.
2	Não atender ao indicador de nível de serviço IAP.	IAP ≥ 90%: sem desconto. IAP ≥ 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP ≥ 70% e < 80%: 20% de desconto. IAP < 70%: 30% de desconto.
3	Descumprir a disponibilidade mensal mínima de 99% da plataforma.	Desconto proporcional ao período de indisponibilidade verificado, com aplicação de multa adicional de 1% sobre o valor da fatura mensal em caso de reincidência.
4	Não comunicar incidente de segurança da informação no prazo máximo de 24 horas.	Multa de 2% sobre o valor mensal do contrato por ocorrência, sem prejuízo da apuração de responsabilidade civil e da rescisão contratual.
N	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos, aplica-se multa de 1% do valor total do contrato.

9.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que p contratado:

9.2.1 não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.2.2 deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

9.3. 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.

9.4. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.4.1 Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

- 9.4.2 Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- 9.4.3 Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.
- 9.4.4 Multa:
- 9.4.4.1. Multa moratória, para a infração descrita na alínea “d”, de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
- 9.4.4.2. Multa moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato;
- 9.4.4.3. Multa compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h”, de 10% a 30% do valor da contratação;
- 9.4.4.4. Multa compensatória, para a inexecução total do contrato (alínea “c”), de 10% a 20% do valor da contratação;
- 9.4.4.5. Multa compensatória, para a infração descrita na alínea “b”, de 5% a 15% do valor da contratação;
- 9.4.4.6. Multa compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita na alínea “d”, de 3% a 10% do valor da contratação;
- 9.4.4.7. Multa compensatória, para a infração descrita na alínea “a”, de 1% a 5% do valor da contratação.
- 9.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.
- 9.6. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.
- 9.7. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 9.8. 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.
- 9.9. 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.
- 9.10. 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.
- 9.10.1 Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

9.10.2 Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.11.1 a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.11.2 as peculiaridades do caso concreto;

9.11.3 as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.11.4 os danos que dela provierem para o Contratante; e

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

9.12. 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.

9.13. 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 Termo de Referência 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.

9.14. 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.

9.14.1 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.15. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.16. 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.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

10.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.2. 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 GLOBAL, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar e nos termos do art. 6º, inciso XLI, e do art. 28, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021.

Regime de Execução

10.3. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço unitário, considerando que os itens variáveis (tokens e mensagens em massa) serão remunerados conforme o consumo real apurado mensalmente, enquanto os módulos de licenciamento serão remunerados em parcelas mensais fixas.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

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

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

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

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

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

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

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

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

10.12. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

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

10.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

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

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

10.21. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

10.22. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

10.23. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

10.24. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}$$

$$\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}$$

$$\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}$$

$$\text{Passivo Circulante}$$

10.25. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação para o período de doze meses.

10.26. Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos em cada um dos dois últimos exercícios sociais, sob pena de inabilitação;

10.27. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

10.28. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

10.29. O atendimento dos índices econômicos previstos neste termo de referência deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

10.30. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

Qualificação Técnica

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

10.31.1 Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

10.32. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, por meio da apresentação de atestados de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, demonstrando experiência mínima de 6 (seis) meses em prestação de serviços envolvendo: (i) operação de soluções de Inteligência Artificial com modelos de linguagem natural; (ii) integração com a API Oficial do WhatsApp Business Platform; e (iii) integração com sistemas de gestão corporativa.

10.33. É permitido o somatório de atestados distintos para cada capacidade, cada um demonstrando pelo menos 6 (seis) meses de experiência, podendo ser comprovados individualmente por atestados separados

10.34. Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.

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

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

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

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

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

Disposições gerais sobre habilitação

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

10.39. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, 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.

10.40. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.41. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.42. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Documentação complementar para cooperativas

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

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

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

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

10.43.4 O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

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

10.43.6 Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

10.43.6.1. ata de fundação;

10.43.6.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

10.43.6.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

10.43.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

10.43.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

10.43.6.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e

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

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de R\$ 257.320,00 (duzentos e cinquenta e sete mil, trezentos e vinte reais) para o período de 12 (doze) meses, conforme custos unitários apostos na tabela contida no item 1.1 acima.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação: 6.3.1.3.04.01.022 – serviço de processamento de dados.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 2026.

TERMO DE REFERÊNCIA	NOME	FUNÇÃO	ASSINATURA
Elaborou	Allan Chaves Ferreira de Souza	Tecnologia da Informação	
Ratificou	Marcus Vinicius C. Limão	Superintendente	
Aprovou	João Eduardo Leal Corrêa	Presidente do CRECI/RJ	