



CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE TOCANTINS
Av. Theotônio Segurado, 601 Sul, Conj, 01 Lote 19, - Bairro Plano Diretor Sul, Palmas/TO, CEP 77016-330
Telefone: (63) 3219-5600 - www.crcto.org.br E-mail: crcto@crcto.org.br

EDITAL

Processo nº 9079627110000622.000003/2026-66

Aviso de DISPENSA ELETRÔNICA

15/2026

CONTRATANTE (926592)

Conselho Regional de Contabilidade do Tocantins – CRC/TO

OBJETO

Contratação de solução de atendimento on-line via web, integrada por meio de API ao WhatsApp e fornecida por parceiro homologado da Meta, contemplando funcionalidades de automação do atendimento inicial, bem como a distribuição e o encaminhamento de chamados por meio de chatbot.

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R\$ 31.124,45 (trinta e um mil cento e vinte e quatro reais e quarenta e cinco centavos).

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

De 13/05/2026 às 08h Até 13/05/2026 às 14h

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

MENOR PREÇO

EXCLUSIVA ME/EPP/EQUIPARADAS

NÃO

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO TOCANTINS

AVISO DE DISPENSA ELETRÔNICA Nº 15/2026

O CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO TOCANTINS, Autarquia de regime especial, dotado de personalidade jurídica de direito público, com sede à Avenida Teotônio Segurado, Quadra 601 Sul, Conjunto 01, Lote 19, Plano Diretor Sul, inscrito no CNPJ nº. 38.155.081/0001-71, neste ato representado pela sua Presidente, **Celi Regina Leobas de Sousa**, brasileira, divorciada, contadora, portadora da cédula de identidade nº 1.053.769 SSP, inscrita no CPF sob o nº 364.721.901-00, residente e domiciliada nesta capital realizará Dispensa Eletrônica com critério de julgamento **menor** preço, na hipótese do art. 75, inciso II, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 67/2021 e demais legislação aplicável.

DATA DA SESSÃO: 13/05/2026

LINK: www.gov.br/compras/pt-br

HORÁRIO DA FASE DE LANCES: 08:00 às 14:00

UASG: 926592

1. OBJETO

1.1. Contratação de solução de atendimento on-line via web, integrada por meio de API ao WhatsApp e fornecida por parceiro homologado da Meta, contemplando funcionalidades de automação do atendimento inicial, bem como a distribuição e o encaminhamento de chamados por meio de chatbot.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA ELETRÔNICA

2.1. A participação na presente Dispensa Eletrônica se dará mediante o Sistema de Dispensa Eletrônica, ferramenta informatizada integrante do Sistema de Compras do Governo Federal – Comprasnet 4.0 (<https://www.gov.br/compras/pt-br/>).

2.1.1. Os fornecedores deverão atender aos procedimentos previstos no Manual do Sistema de Dispensa Eletrônica, disponível no Portal de Compras do Governo Federal, para acesso ao sistema e operacionalização.

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

2.2. Não poderá participar desta Dispensa Eletrônica os fornecedores:

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

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

2.2.3. Que se enquadrem nas seguintes vedações:

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

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

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

d) Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue

na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

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

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

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

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

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

3. DO INGRESSO NA DISPENSA ELETRÔNICA E CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL

3.1. O ingresso do fornecedor na disputa desta Dispensa Eletrônica se dará com o cadastramento de sua proposta inicial, na forma deste item.

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

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

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

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

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

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

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

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

3.8. Uma vez enviada à proposta no sistema, os fornecedores não poderão retirá-la, substituí-la ou modificá-la;

3.9. No cadastramento da proposta inicial, o fornecedor deverá, também, assinalar Termo de Aceitação em campo próprio do sistema eletrônico, às seguintes declarações:

- 3.9.1. Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 3.9.2. Que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.
- 3.9.3. Que está ciente e concorda com as condições contidas no Aviso de Contratação Direta e seus anexos;
- 3.9.4. Que assume a responsabilidade pelas transações que forem efetuadas no sistema, assumindo como firmes e verdadeiras;
- 3.9.5. Que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, de que trata o art. 93 da Lei nº 8.213/91.
- 3.9.6. Que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
- 3.9.7. O fornecedor 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.

4. DA FASE DE LANCES

- 4.1. A partir das 8:00h da data estabelecida neste Aviso de Contratação Direta, a sessão pública será automaticamente aberta pelo sistema para o envio de lances públicos e sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo encerrado no horário de finalização de lances também já previsto neste aviso.
- 4.2. Iniciada a etapa competitiva, os fornecedores deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 4.3. O fornecedor somente poderá oferecer valor inferior ou maior percentual de desconto em relação ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 4.3.1. O fornecedor poderá oferecer lances sucessivos iguais ou superiores ao lance que esteja vencendo o certame, desde que inferiores ao menor por ele ofertado e registrado pelo sistema, sendo tais lances definidos como “lances intermediários” para os fins deste Aviso de Contratação Direta.
- 4.3.2. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é de 50,00 (cinquenta) reais.
- 4.4. Havendo lances iguais ao menor já ofertado, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.
- 4.5. Caso o fornecedor não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 4.6. Durante o procedimento, os fornecedores serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do fornecedor.
- 4.7. Imediatamente após o término do prazo estabelecido para a fase de lances, haverá o seu encerramento, com o ordenamento e divulgação dos lances, pelo sistema, em ordem crescente de classificação.
- 4.7.1. O encerramento da fase de lances ocorrerá de forma automática pontualmente no horário indicado, sem qualquer possibilidade de prorrogação então havendo tempo aleatório ou mecanismo similar.

5. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

- 5.1. Encerrada a fase de lances, será verificada a conformidade da proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação do objeto e à compatibilidade do preço em relação ao estipulado para a contratação.
- 5.2. No caso de o preço da proposta vencedora estar acima do estimado pela Administração, poderá haver a negociação de condições mais vantajosas.

- 5.2.1. Neste caso, será encaminhada contraproposta ao fornecedor que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta com preço compatível ao estimado pela Administração.
- 5.2.2. A negociação poderá ser feita com os demais fornecedores classificados, respeitada a ordem de classificação, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido para a contratação.
- 5.2.3. Em qualquer caso, concluída a negociação, o resultado será registrado na ata do procedimento da dispensa eletrônica.
- 5.3. Estando o preço compatível, será solicitado o envio da proposta e, se necessário, de documentos complementares, adequada ao último lance.
- 5.3.1. Além da documentação supracitada, o fornecedor com a melhor proposta deverá encaminhar planilha com indicação de custos unitários e formação de preços, conforme modelo anexo, com os valores adequados à proposta vencedora.
- 5.4. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 5.5. Será desclassificada a proposta vencedora que:
- 5.5.1. Contiver vícios insanáveis;
- 5.5.2. Não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste aviso ou em seus anexos;
- 5.5.3. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
- 5.5.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- 5.5.5. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste aviso ou seus anexos, desde que insanável.
- 5.6. Quando o fornecedor não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:
- 5.6.1. For insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços globais ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da dispensa não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio fornecedor, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.
- 5.6.2. Apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.
- 5.7. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 5.8. 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.
- 5.8.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;
- 5.8.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.
- 5.9. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.
- 5.10. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, será examinada a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 5.11. Havendo necessidade, a sessão será suspensa, informando-se no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

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

6. DA HABILITAÇÃO

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

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

d) Lista de Inidôneos mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.5. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

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

6.7. Será inabilitado o fornecedor que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Aviso de Contratação Direta.

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

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

7. DA CONTRATAÇÃO

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

7.2. O adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta.

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

7.2.2. O prazo previsto para assinatura do contrato ou aceitação da nota de empenho ou instrumento equivalente poderá ser prorrogado¹ (uma) vez, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

7.3. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

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

7.3.2. a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no Aviso de Contratação Direta e seus anexos;

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

7.4. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

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

8. DAS SANÇÕES

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

8.1.1. dar causa à inexecução parcial do contrato;

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

8.1.3. dar causa à inexecução total do contrato;

- 8.1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- 8.1.5. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- 8.1.6. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 8.1.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- 8.1.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou a execução do contrato;
- 8.1.9. fraudar a dispensa eletrônica ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 8.1.10. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 8.1.10.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores, em qualquer momento da dispensa, mesmo após o encerramento da fase de lances.
- 8.1.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame.
- 8.1.12. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, , de 1º de agosto de 2013.
- 8.2. O fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
- a) Advertência pela falta do subitem 8.1.1 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- b) Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do fornecedor, por qualquer das infrações dos subitens 8.1.1 a 8.1.12;
- c) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federal que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens 8.1.2 a 8.1.7 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 8.1.8 a 8.1.12, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;
- 8.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
- 8.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
- 8.3.2. as peculiaridades do caso concreto;
- 8.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 8.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;
- 8.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 8.4. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.
- 8.5. A aplicação das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.
- 8.6. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.
- 8.7. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão

ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

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

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

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

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

9. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

9.2.1. republicar o presente aviso com uma nova data;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.13.1. ANEXO I – Termo de Referência;

9.13.2. ANEXO II - Minuta de Termo de Contrato;

9.13.3. ANEXO III – Modelo de Proposta;



Documento assinado eletronicamente por **Celi Regina Leobas de Sousa, Presidente**, em 07/05/2026, às 14:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfc.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1353930** e o código CRC **B0C74E23**.

ANEXOS AO EDITAL

NLL – TERMO DE REFERÊNCIA (TR)

Processo nº 9079627110000622.000003/2026-66

1. OBJETIVO

1.1. O objetivo deste termo é a contratação de uma solução tecnológica para modernizar os canais de atendimento do CRCTO, promovendo maior agilidade, organização e eficiência na comunicação com os profissionais contábeis e a sociedade.

2. OBJETO

2.1. Contratação de solução de atendimento on-line via web, integrada por meio de API ao WhatsApp e fornecida por parceiro homologado da Meta, contemplando funcionalidades de automação do atendimento inicial, bem como a distribuição e o encaminhamento de chamados por meio de chatbot.

3. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. Dimensionamento de Licenças de Uso (SaaS) A contratação compreende a disponibilização de acesso à plataforma de gestão de atendimento para 20 (vinte) usuários/atendentes simultâneos do CRCTO. As licenças deverão permitir o acesso multiagente ao canal oficial, com níveis de permissão distintos (atendente, supervisor e administrador), garantindo que os setores de Registro, Fiscalização, Cobrança, Desenvolvimento Profissional e demais operem de forma integrada.

3.2. Integração de Canal Oficial (API Business) A solução deverá prever a ativação e integração de 01 (um) número de telefone institucional (63 3219-5600) junto à plataforma da Meta, por meio de parceiro homologado META. A contratação deve cobrir os custos de manutenção da conta de negócios e a garantia de verificação do selo de autenticidade para o número mencionado.

Expectativa de Volume de Mensagens (Conversas) Considerando o histórico de atendimentos manuais e a base de profissionais ativos na jurisdição do Tocantins, estima-se o seguinte consumo anual para fins de dimensionamento de nuvem e suporte:

- Conversas Iniciadas pelo Usuário (Service Conversations): Expectativa de a média mensal, 2.200, totalizando ao ano 26.400.
- Conversas Iniciadas pelo Conselho (Template Messages/Marketing/Utility): Previsão de disparo de notificações ativas para comunicados de anuidade, convocações de cursos e prazos de fiscalização, estimada em [ex: 1.000] envios mensais.

3.3. Escopo de Automação (Chatbot) Está inclusa a implementação de 01 (uma) estrutura de árvore de atendimento (URA Digital/Chatbot), capaz de realizar a triagem inicial e o direcionamento automático para as filas de atendimento dos 20 usuários previstos, sem limite de interações dentro de cada sessão de conversa iniciada.

3.4. Prazo de Vigência A estimativa de consumo e a prestação dos serviços de suporte e licenciamento referem-se ao período de 12 (doze) meses, renováveis conforme o interesse da administração e a disponibilidade orçamentária, visando a continuidade ininterrupta do serviço público prestado ao profissional contábil.

4. **DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO**

4.1. Contratação de solução de atendimento on-line baseada em nuvem (SaaS), integrada via API oficial da Meta (WhatsApp Business API) para o número institucional do CRCTO. A ferramenta deve permitir a gestão centralizada de conversas, eliminando a dependência de conexões via QR Code e garantindo estabilidade operacional sem quedas de conexão.

4.2. Funcionalidades de Automação (Chatbot):

- Triagem e Direcionamento: Implementação de menu automatizado para triagem inicial de solicitações .
- Encaminhamento por Setor: Distribuição automática de chamados para os departamentos específicos do Conselho .
- Fluxo de Atendimento: Configuração de fluxos conversacionais (no-code ou low-code) para respostas automáticas e coleta de dados básicos do usuário .
- Gestão de Filas: Capacidade de gerenciar múltiplas filas de atendimento simultâneas para agentes humanos .

4.3. Requisitos Técnicos e de Segurança:

- Conformidade com a LGPD: A solução deve garantir a criptografia de dados, anexos e logs de conversação.
- Certificações de Segurança: O provedor deve demonstrar conformidade com padrões internacionais de segurança da informação, como a ISO 27001.
- Ambiente Operacional: Acesso via plataforma web (browsers Google Chrome ou Mozilla Firefox) para os atendentes.
- Capacidade de Integração: Suporte para futuras integrações via API com sistemas legados ou do Conselho Federal.

4.4. Dimensionamento e Atendimento

- Estimativa de Volumetria: O plano deverá comportar o atendimento de, no mínimo, 2.200 usuários ativos mensais, totalizando uma estimativa anual de 26.400 atendimentos .
- Licenciamento: Inclusão de licenças para usuários/agentes (logins) operarem simultaneamente na plataforma .

4.5. Serviços Complementares e Treinamento

- Ativação e Setup: Realização de todas as etapas de configuração técnica, aprovação do número oficial junto à Meta e implementação dos fluxos de chatbot iniciais.
- Treinamento: Capacitação técnica completa para os usuários indicados pelo CRCTO, abrangendo a operação da ferramenta web e gestão do dashboard de atendimento.
- Suporte: Fornecimento de suporte técnico em regime de horário comercial (ou superior) para resolução de anomalias e manutenção corretiva.

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

5.1. A presente contratação será realizada por meio de dispensa eletrônica, com ampla participação de interessados, assegurando a competitividade e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração, nos termos do art. 11 da Lei nº 14.133/2021. 23.2. Nos termos dos arts. 47 e 48 da Lei Complementar nº 123/2006, a Administração Pública deve promover o tratamento favorecido às microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP), inclusive mediante a realização de processos exclusivos ou com reserva de cotas, quando cabível. 23.3. Entretanto, a própria legislação estabelece que tais benefícios devem ser aplicados sempre que forem vantajosos e compatíveis com o objeto da contratação, podendo ser afastados mediante justificativa fundamentada, especialmente quando:

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

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

- a) Integração oficial com a API do WhatsApp Business, por meio de provedor devidamente homologado pela Meta, requisito indispensável para garantir a legalidade da operação, estabilidade do canal, conformidade com políticas da plataforma e mitigação de riscos de bloqueio do número institucional;
- b) Arquitetura em nuvem no modelo SaaS (Software as a Service), com garantia de alta disponibilidade, resiliência, redundância e operação contínua em regime 24x7, incluindo mecanismos de tolerância a falhas e escalabilidade automática conforme demanda;
- c) Capacidade de atendimento multusuário simultâneo, com gerenciamento de sessões concorrentes, controle de filas, balanceamento de carga entre atendentes e suporte a múltiplos setores operacionais de forma integrada;
- d) Processamento de alto volume de mensagens (mensageria em larga escala), incluindo gerenciamento de conversas iniciadas por usuários e disparos ativos (templates), com controle de throughput, latência e conformidade com limites operacionais da plataforma WhatsApp;
- e) Mecanismos avançados de automação por chatbot (URA digital), com fluxos conversacionais configuráveis (no-code/low-code), coleta estruturada de dados, triagem inteligente e roteamento automatizado para filas específicas;
- f) Requisitos rigorosos de segurança da informação, incluindo criptografia de dados em trânsito e em repouso, controle de acesso baseado em perfis, autenticação segura, registro de logs auditáveis e conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- g) Integração sistêmica via API, permitindo interoperabilidade com sistemas internos e futuros do CRCTO, exigindo conhecimento técnico especializado em desenvolvimento e manutenção de integrações;

h) Monitoramento contínuo e gestão de SLA, com indicadores de desempenho, disponibilidade, tempo de resposta e resolução de incidentes, exigindo estrutura técnica madura de suporte e operação;

i) Execução de serviços de implantação, configuração, migração de histórico e operação assistida, incluindo transferência de dados da solução anterior, validação de consistência e garantia de continuidade do atendimento;

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

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

5.4. Ademais, a Lei nº 14.133/2021 estabelece que o processo de contratação pública deve observar, dentre outros, os princípios do planejamento, da competitividade e da isonomia (art. 5º), bem como garantir a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração, mediante competição ampla entre os interessados.

5.5. Ressalta-se que a presente decisão não impede a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, que poderão concorrer em igualdade de condições com as demais, sendo-lhes assegurados os benefícios previstos na legislação, tais como: a) Critério de desempate ficto (art. 44 da LC nº 123/2006); b) Possibilidade de regularização fiscal tardia (art. 43 da LC nº 123/2006), quando aplicável. 23.8. Assim, a adoção de procedimento com ampla participação mostra-se a medida mais adequada ao interesse público, por garantir maior competitividade, ampliar o número de propostas e aumentar a probabilidade de obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração.

5.6. Por fim, a exigência de requisitos técnicos específicos, como a condição de parceiro homologado da Meta, não se confunde com restrição por porte empresarial, tratando-se de exigência técnica vinculada ao objeto, aplicável indistintamente a todos os interessados, independentemente de seu enquadramento como ME/EPP.

6. DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA

6.1. As despesas decorrentes da contratação da solução de atendimento on-line via web, integrada por meio de API ao WhatsApp e fornecida por parceiro homologado da Meta, com funcionalidades de automação e gerenciamento de chamados via chatbot, correrão à conta de dotação orçamentária própria consignada no orçamento do Conselho Regional de Contabilidade do Tocantins.

6.2. Projeto: 5002 -TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO Conta: 6.3.1.3.02.01.005 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.

7. RECEBIMENTO DO OBJETO

7.1. Recebimento Provisório

- Dar-se-á de forma automática ou mediante termo detalhado, pelo responsável por seu acompanhamento, em até 5 (sete) dias úteis após a disponibilização dos acessos à plataforma e conclusão da integração da API.
- Nesta fase, a Administração realizará testes funcionais básicos, verificando a disponibilidade do canal de WhatsApp e o acesso administrativo ao dashboard.

7.2. Recebimento Definitivo

- Ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis após o Recebimento Provisório, mediante termo circunstanciado assinado pelo Fiscal do Contrato, após a verificação de:
- Conformidade Técnica: Validação de que a solução é fornecida por parceiro homologado da Meta e que a API está operando sem instabilidades.

- Testes de Fluxo: Comprovação de que o chatbot executa corretamente os fluxos de automação e o encaminhamento para os atendentes humanos.
- Integração: Verificação do correto funcionamento das integrações via API solicitadas no Termo de Referência.
- Treinamento: Confirmação da entrega de materiais de apoio ou realização de treinamento para os operadores e administradores do sistema.

7.3. Critérios de Rejeição

- Caso a solução apresente desconformidade com as especificações técnicas, o objeto será rejeitado, devendo a Contratada promover as correções no prazo de 2 dias, contados da notificação, sem ônus adicional para a Administração.
- A presença de falhas críticas que impossibilitem o atendimento ao público via WhatsApp impedirá o recebimento definitivo.

7.4. Responsabilidade

- O recebimento definitivo não exclui a responsabilidade da Contratada pela qualidade e segurança da solução, nos termos da legislação civil e das garantias de nível de serviço (SLA) estabelecidas neste instrumento.

8. TIPO DE SELEÇÃO

8.1. Dispensa eletrônica.

9. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (REFERENCIAL)

9.1. O valor estimado da presente contratação foi definido com base em criteriosa pesquisa de preços, realizada em conformidade com o art. 23 da Lei nº 14.133/2021 e a Instrução Normativa vigente, buscando-se o preço praticado no mercado para objetos de natureza similar.

Item	Descrição do Item (Objeto)	CATMAT/CATSER	Quantidade de Usuários	Valor Implantação	Valor Mensal	Valor anual	Valor Total (anual + Implantação)
1	Contratação de solução de atendimento on-line via web, integrada por meio de API ao WhatsApp e fornecida por parceiro homologado da Meta, contemplando funcionalidades de automação do atendimento inicial, bem como a distribuição e o encaminhamento de chamados por meio de chatbot.	26077	20	R\$ 3.348,95	R\$ 2.314,63	R\$ 27.775,50	R\$ 31.124,45

9.2. O detalhamento da pesquisa de preços encontra-se no Informe (SEI nº 1351842), que fará parte do processo.

9.3. Diante do exposto, o valor estimado para a contratação é de R\$ 31.124,45 (trinta e um mil, cento e vinte e quatro reais e quarenta e cinco centavos), calculado com base na mediana dos valores coletados. Este valor será utilizado como balizador máximo para a futura fase competitiva, garantindo que o certame atraia empresas qualificadas capazes de oferecer a infraestrutura necessária para o suporte do sistema de atendimento do CRCTO. **Não foi utilizado na média o valor global do PORTAL NACIONAL DE CONTRATAÇÕES PÚBLICAS LTDA.**

10. VIGÊNCIA CONTRATUAL

10.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura (ou da data de publicação de seu extrato no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, conforme o caso), podendo ser prorrogado nos termos da legislação vigente.

10.2. A vigência poderá ser prorrogada sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que haja interesse da Administração e que o contratado mantenha as mesmas condições de habilitação e qualificação técnica exigidas na licitação, nos termos do art. 106 e art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

10.3. A prorrogação contratual ficará condicionada à comprovação da vantajosidade dos preços e condições para a Administração, bem como à manutenção da disponibilidade orçamentária para os exercícios subsequentes, mediante justificativa formalizada pela área requisitante.

10.4. O contrato poderá ser encerrado a qualquer tempo, sem ônus para o Conselho, mediante comunicação prévia, caso o objeto venha a ser substituído por nova solução tecnológica ou caso não haja mais interesse público na manutenção do serviço.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1. A Contratada, além de cumprir os parâmetros mínimos de qualidade do objeto contratual, conforme as melhores práticas de mercado, as exigências contratuais e legais, bem como observar os princípios da boa-fé objetiva e da função social do contrato, obriga-se a:

11.2. Responsabilizar-se integralmente pela execução da solução tecnológica de atendimento on-line, incluindo a integração via API com a plataforma WhatsApp, nos termos da legislação vigente e conforme as especificações constantes neste Termo de Referência, na proposta comercial e no instrumento contratual, observando rigorosamente os prazos e condições estabelecidos.

11.3. Manter, durante toda a vigência contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

11.4. Disponibilizar a solução em ambiente web, com acesso seguro, estável e contínuo, garantindo a operacionalização do atendimento automatizado por chatbot, bem como a gestão e encaminhamento dos atendimentos.

11.5. Assegurar a integração plena e funcional com a API do WhatsApp, por meio de parceiro homologado da Meta, garantindo o envio, recebimento e tratamento adequado das mensagens.

11.6. Garantir a disponibilidade da solução em regime contínuo (24 horas por dia, 7 dias por semana), observando os níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos.

11.7. Disponibilizar suporte técnico especializado, com canais de atendimento para registro e tratamento de incidentes, falhas ou indisponibilidades da solução.

11.8. Cumprir os níveis de serviço (SLA) para atendimento de chamados, conforme classificação de criticidade:

11.9. Criticidade 1 – Falhas que não comprometam diretamente a operação do sistema, mas indiquem anormalidades:

Início do atendimento em até 16 (dezesesseis) horas úteis.

11.10. Criticidade 2 – Falhas que impactem parcialmente a operação ou acionem mecanismos de contingência:

Início do atendimento em até 8 (oito) horas úteis.

- 11.11. Criticidade 3 – Falhas que comprometam total ou parcialmente o funcionamento da solução, causando indisponibilidade do serviço:
Início do atendimento em até 4 (quatro) horas úteis.
- 11.12. Implementar e manter mecanismos de automação do atendimento inicial por meio de chatbot, com fluxos configuráveis, permitindo triagem, direcionamento e encaminhamento adequado das demandas.
- 11.13. Disponibilizar relatórios gerenciais e operacionais contendo, no mínimo, informações sobre volume de atendimentos, tempo de resposta, taxa de resolução, desempenho do chatbot e disponibilidade do sistema.
- 11.14. Garantir a segurança da informação, adotando medidas de proteção contra acessos não autorizados, vazamento de dados, ataques cibernéticos e demais riscos, em conformidade com a legislação aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- 11.15. Realizar rotinas de backup dos dados e garantir a possibilidade de recuperação das informações em caso de falhas ou incidentes.
- 11.16. Comunicar formal e imediatamente ao CRCTO qualquer incidente relevante, indisponibilidade do sistema ou fato extraordinário que possa comprometer a execução do objeto contratual.
- 11.17. Responsabilizar-se por quaisquer danos causados à Administração ou a terceiros, decorrentes da execução do contrato, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).
- 11.18. Arcar com todos os custos necessários à execução do objeto contratual, incluindo infraestrutura tecnológica, licenças, integração, suporte técnico, mão de obra e demais recursos necessários.
- 11.19. Não transferir a terceiros, no todo ou em parte, a execução do objeto contratual, sem prévia e expressa autorização do CRCTO.
- 11.20. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato, com poderes para tratar de questões operacionais, administrativas e técnicas.
- 11.21. Garantir que a solução esteja em conformidade com as atualizações tecnológicas e exigências da plataforma WhatsApp, mantendo sua plena funcionalidade durante toda a vigência contratual.

12. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 12.1. A Contratante obriga-se a:
- 12.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais, o Termo de Referência e a legislação vigente, especialmente a Lei nº 14.133/2021.
- 12.3. Designar formalmente gestor e fiscal do contrato, responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização da execução da solução, nos termos da legislação aplicável.
- 12.4. Fornecer à Contratada todas as informações, acessos e elementos necessários à adequada implantação, configuração e operação da solução, incluindo dados institucionais, fluxos de atendimento e diretrizes operacionais.
- 12.5. Disponibilizar equipe técnica ou pontos focais para apoio na definição, validação e ajustes dos fluxos de atendimento automatizado (chatbot), bem como no processo de integração com os sistemas internos, quando necessário.
- 12.6. Permitir e viabilizar o acesso controlado da Contratada aos ambientes necessários para integração da solução, observadas as normas de segurança da informação do CRCTO.
- 12.7. Acompanhar a execução dos serviços, avaliando a qualidade da solução, o cumprimento dos níveis de serviço (SLA) e o desempenho do atendimento automatizado.
- 12.8. Receber, analisar e atestar os serviços prestados, bem como os relatórios operacionais apresentados pela Contratada, para fins de liquidação e pagamento.
- 12.9. Efetuar o pagamento à Contratada no prazo e nas condições estabelecidas no contrato, após o devido atesto da execução dos serviços.

12.10. Notificar formalmente a Contratada sobre quaisquer falhas, irregularidades ou descumprimentos contratuais identificados, para que sejam adotadas as medidas corretivas cabíveis.

12.11. Aplicar as sanções administrativas, quando cabíveis, em caso de descumprimento das obrigações contratuais, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021.

12.12. Zelar pela adequada utilização da solução contratada, garantindo que os usuários internos sigam os procedimentos estabelecidos para operação do sistema.

12.13. Definir e manter atualizadas as diretrizes de atendimento institucional, incluindo conteúdos, mensagens padrão e fluxos operacionais utilizados no chatbot.

12.14. Garantir a conformidade do uso da solução com a legislação vigente, especialmente no que se refere à proteção de dados pessoais, observando a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

12.15. Comunicar à Contratada, em tempo hábil, quaisquer alterações que impactem a execução do objeto, como mudanças nos fluxos de atendimento, estrutura organizacional ou necessidades institucionais.

13. **SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (PENALIDADES)**

13.1. Salvo na hipótese de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovados, e com fundamento nos arts. 155 e 156 da Lei nº 14.133/2021, a Contratada ficará sujeita, em caso de inadimplemento, inexecução parcial ou total das obrigações assumidas, assegurados o contraditório e a ampla defesa, às seguintes penalidades:

13.1.1. a) Advertência por escrito: aplicada nos casos de descumprimento de obrigações de menor gravidade, que não acarretem prejuízos significativos à execução da solução, tais como atrasos pontuais ou falhas não críticas no atendimento;

13.1.2. b) Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do fornecedor, por qualquer das infrações

13.1.3. Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federal que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos de dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

13.1.4. c) Multa diária por indisponibilidade da solução, falha na integração com a API do WhatsApp ou interrupção do funcionamento do chatbot, a ser definida conforme a gravidade do impacto, limitada ao percentual máximo previsto;

13.1.5. d) Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 3 (três) anos, nos termos da Lei nº 14.133/2021;

13.1.6. e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, nos casos de prática de atos ilícitos, tais como fraude na execução contratual, comportamento inidôneo, apresentação de documentação falsa ou tentativa de frustrar os objetivos da contratação.

13.2. As penalidades poderão ser aplicadas cumulativamente, conforme a gravidade da infração, sendo a aplicação de multa independente das demais sanções.

13.3. Caracterizam, dentre outras, hipóteses de penalização:

13.3.1. I – indisponibilidade da solução de atendimento on-line em desacordo com os níveis mínimos de serviço (SLA);

13.3.2. II – falhas recorrentes na integração com a API do WhatsApp;

13.3.3. III – não funcionamento ou funcionamento inadequado do chatbot;

13.3.4. IV – atraso na correção de falhas ou no atendimento de chamados técnicos;

13.3.5. V – descumprimento das obrigações relacionadas à segurança da informação e proteção de dados;

VI – não apresentação de relatórios operacionais ou informações solicitadas pelo Contratante.

- 13.4. A aplicação de penalidades não exime a Contratada da obrigação de reparar integralmente os danos causados à Administração ou a terceiros.
- 13.5. A recusa injustificada da Contratada em assinar o contrato, receber a ordem de serviço ou iniciar a execução do objeto caracterizará descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a às penalidades previstas na legislação vigente.
- 13.6. As sanções administrativas somente serão aplicadas após regular processo administrativo, com a devida notificação da Contratada, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
- 13.7. A notificação deverá indicar a conduta irregular, a motivação, a penalidade pretendida, bem como o prazo para apresentação de defesa.
- 13.8. O prazo para apresentação de defesa prévia será de 5 (cinco) dias úteis, contados da ciência da notificação, nos termos da legislação aplicável.
- 13.9. Da aplicação das penalidades caberá recurso administrativo, na forma e nos prazos previstos na Lei nº 14.133/2021.
- 13.10. A aplicação da sanção de declaração de inidoneidade é de competência da autoridade máxima do órgão, facultada a reabilitação do interessado após decorrido o prazo legal.
- 13.11. O CRCTO poderá descontar dos pagamentos devidos à Contratada os valores correspondentes a multas, indenizações ou quaisquer débitos decorrentes da execução contratual.

14. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

- 14.1. A gestão e a fiscalização do contrato serão exercidas em conformidade com o disposto na Lei nº 14.133/2021, cabendo ao Contratante acompanhar e avaliar a execução da solução tecnológica de atendimento on-line, garantindo o fiel cumprimento das condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato.
- 14.2. O acompanhamento contratual consistirá na verificação contínua da disponibilidade, desempenho e qualidade da solução, incluindo a integração via API com a plataforma WhatsApp, o funcionamento do chatbot, bem como os fluxos de triagem, distribuição e encaminhamento dos atendimentos.
- 14.3. A fiscalização será realizada por servidor(es) formalmente designado(s) pelo CRCTO, ao(s) qual(is) competirá acompanhar a execução do objeto, registrar ocorrências, atestar a prestação dos serviços e validar relatórios operacionais apresentados pela contratada.
- 14.4. A contratada deverá disponibilizar relatórios periódicos contendo, no mínimo, indicadores de desempenho da solução, tais como volume de atendimentos, tempo médio de resposta, taxa de resolução, disponibilidade do sistema e eventuais falhas operacionais.
- 14.5. A verificação da conformidade da prestação dos serviços observará os critérios técnicos, níveis mínimos de serviço (SLA) e demais requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.
- 14.6. O(s) fiscal(is) do contrato deverá(ão) registrar, em sistema próprio ou outro instrumento formal, todas as ocorrências relacionadas à execução contratual, determinando as providências necessárias à correção de falhas, inconsistências ou indisponibilidades da solução.
- 14.7. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela contratada, incluindo indisponibilidade da plataforma, falhas na integração com o WhatsApp ou ineficiência do chatbot, poderá ensejar a aplicação de sanções administrativas, nos termos da Lei nº 14.133/2021, deste Termo de Referência e do contrato, podendo culminar na rescisão contratual.
- 14.8. A atuação da fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por quaisquer falhas na prestação do serviço, especialmente aquelas relacionadas à segurança da informação, integridade dos dados, indisponibilidade do sistema ou inadequação da solução tecnológica.
- 14.9. A contratada deverá manter canal de suporte técnico ativo, com atendimento em regime compatível com a criticidade do serviço, garantindo a pronta resolução de incidentes e o adequado funcionamento da solução.

14.10. A execução contratual será acompanhada por Fiscal do Contrato designado pelo CRCTO, podendo ser apoiado por gestor do contrato, nos termos da legislação vigente.

15. **LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTOS À CONTRATADA**

15.1. O pagamento será realizado mensalmente, em até 10 dias corridos, contados a partir da data de apresentação da Nota Fiscal ou Fatura, devidamente atestada pelo gestor/fiscal do contrato.

15.2. A liquidação da despesa (art. 92, inciso III da Lei nº 14.133/2021) fica condicionada à verificação, pelo setor de fiscalização deste Conselho, da efetiva prestação do serviço no período, observando-se:

a) A disponibilidade e o pleno funcionamento da solução de atendimento web e integração via API WhatsApp;

b) A performance e disponibilidade do chatbot contratado, garantindo o atendimento inicial automatizado e a correta distribuição de chamados;

c) A apresentação de relatório mensal de métricas de utilização, se exigido no Termo de Referência.

15.3. Condição sine qua non para o pagamento: A Contratada deverá apresentar, mensalmente, junto à Nota Fiscal, as certidões de regularidade fiscal e trabalhista em plena validade, a saber:

a) Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

b) Certidão de Regularidade do FGTS (CRF);

c) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

d) Certidões de regularidade fiscal perante as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da Contratada.

15.4. Caso haja desconformidade na prestação dos serviços ou falha técnica não solucionada dentro dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, o ateste da nota fiscal será suspenso até que a situação seja regularizada. Da mesma forma, a ausência de qualquer uma das certidões atualizadas impedirá a liquidação da despesa, sem que isso gere direito a reajuste ou atualização monetária.

15.5. 14.5. O pagamento será realizado mediante depósito em conta corrente bancária de titularidade da contratada, expressamente indicada na proposta, após a conferência de todos os documentos exigidos.

16. **SIGILO LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD**

16.1. As partes obrigam-se a observar integralmente a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) em todas as fases do tratamento de dados pessoais a que tenham acesso em razão da execução do presente contrato, independentemente de termo aditivo, a partir da apresentação da proposta.

16.2. O tratamento de dados pessoais realizado pela Contratada restringe-se exclusivamente às finalidades necessárias para a prestação dos serviços de atendimento, automação e gestão de chamados, em estrita observância aos princípios da finalidade, adequação e necessidade (art. 6º da LGPD).

16.3. É vedado à Contratada, sob qualquer pretexto, o compartilhamento, a comercialização ou o uso dos dados pessoais coletados para finalidades estranhas ao objeto contratado, bem como a sua utilização para fins publicitários ou de perfilamento sem autorização expressa do titular e do Contratante.

16.4. Da Segurança e Rastreabilidade: A Contratada compromete-se a manter os dados em ambiente virtual seguro, com rígidos controles de acesso. Deverá manter registros individuais e rastreáveis de todas as operações de tratamento realizadas (log de acesso), incluindo data, horário, identificação do operador e finalidade do acesso, para fins de auditoria e responsabilização (art. 37, LGPD).

16.5. Da Suboperação: A Contratada deverá informar ao Contratante, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, sobre qualquer contrato de suboperação firmado. A Contratada permanece integralmente responsável pelo cumprimento da LGPD pelos seus subcontratados, devendo garantir que estes observem os mesmos níveis de segurança aqui exigidos.

16.6. Do Término do Tratamento: Encerrada a vigência contratual ou atingida a finalidade, a Contratada deverá eliminar os dados pessoais tratados, salvo naqueles casos em que a retenção seja necessária para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória, ou para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral (arts. 15 e 16, LGPD).

16.7. Do Dever de Orientação: A Contratada deve garantir que todos os seus colaboradores e prepostos que tenham acesso aos dados recebam treinamento adequado sobre as responsabilidades, deveres e sanções previstos na LGPD.

16.8. Das Diligências e Auditorias: O Contratante reserva-se o direito de realizar diligências e auditorias, físicas ou lógicas, para aferir o cumprimento das normas aqui estabelecidas. A Contratada deverá atender prontamente a tais pedidos, prestando as informações necessárias, incluindo relatórios de descarte ou de impacto à proteção de dados.

16.9. Da Comunicação à Autoridade e Adequação: As partes comprometem-se a seguir recomendações, guias de boas práticas ou opiniões técnicas emitidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). A Contratada deverá comunicar ao Contratante, imediatamente, qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares.

16.10. Da Responsabilidade: A inobservância desta cláusula sujeitará a Contratada às sanções contratuais cabíveis, sem prejuízo das penalidades administrativas previstas na LGPD e de ações de reparação civil por eventuais danos causados ao Contratante ou aos titulares dos dados.

17. **QUALIFICAÇÕES**

17.1. Para fins de habilitação na presente contratação, a licitante deverá comprovar as seguintes qualificações:

17.2. Habilitação Jurídica

17.2.1. Registro comercial, no caso de empresa individual;

17.2.2. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

17.2.3. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

17.2.4. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País.

17.3. Regularidade Fiscal, Social e Trabalhista

17.3.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

17.3.2. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante;

17.3.3. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

17.3.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

17.3.5. Cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal (proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e de qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz).

17.4. Qualificação Econômico-Financeira

17.4.1. Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

17.4.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, podendo ser exigidos índices contábeis mínimos, conforme definido no edital.

17.5. Qualificação Técnica

17.5.1. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da contratação, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a prestação de serviços de solução de atendimento digital, chatbot ou integração com plataformas de mensageria;

17.5.2. Comprovação de que a empresa é parceira homologada da Meta e possui autorização formal para operar integração com a API oficial do WhatsApp Business;

17.5.3. Declaração de que dispõe de equipe técnica qualificada para implantação, suporte e manutenção da solução;

17.5.4. Comprovação de que a solução ofertada atende aos requisitos de segurança da informação, incluindo proteção de dados pessoais, em conformidade com a legislação vigente, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

17.5.5. Declaração de que a solução será disponibilizada em ambiente seguro, com garantia de disponibilidade, integridade e confidencialidade das informações;

17.5.6. Quando aplicável, comprovação de que a empresa possui suporte técnico compatível com os níveis de serviço (SLA) exigidos neste Termo de Referência.

18. DA GARANTIA CONTRATUAL

18.1. Não haverá exigência de garantia da contratação, nos termos dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, tendo em vista que se trata de contratação de serviço em modelo SaaS, de baixo risco e baixa complexidade, com pagamento mensal vinculado à efetiva prestação dos serviços, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

19. RESCISÃO CONTRATUAL

19.1. O contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas na Lei nº 14.133/2021, mediante decisão motivada da Administração, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

19.2. A rescisão poderá ocorrer de forma unilateral pela Contratante, nos casos de inexecução total ou parcial do contrato, bem como nas demais hipóteses previstas na legislação aplicável.

19.3. O contrato poderá, ainda, ser rescindido de forma amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a Administração e mediante formalização por escrito, sem incidência de penalidades, multas ou quaisquer encargos, desde que não haja prejuízo ao interesse público e inexistam obrigações pendentes.

19.4. Na hipótese de rescisão amigável, as partes deverão ajustar as condições de encerramento, incluindo a quitação das obrigações já executadas, sendo vedada a cobrança de juros, multas ou indenizações, exceto nos casos em que houver descumprimento contratual previamente apurado.

19.5. Ao término da vigência contratual, o contrato será automaticamente encerrado, independentemente de notificação, ressalvadas as obrigações remanescentes, tais como garantia do serviço, suporte técnico, transferência de conhecimento e demais disposições previstas neste Termo de Referência.

19.6. Em caso de rescisão, a Contratada deverá assegurar a continuidade mínima do serviço pelo período necessário à transição para nova solução, quando solicitado pela Administração, sem prejuízo das condições contratuais estabelecidas.

19.7. A rescisão contratual não exime a Contratada das responsabilidades decorrentes de eventuais danos causados à Administração ou a terceiros durante a execução do contrato.

20. ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

20.1. O contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, unilateralmente pela Administração ou por acordo entre as partes, nos casos previstos no art. 124 da Lei nº 14.133/2021.

20.2. A alteração contratual unilateral pela Administração é admitida:

- 20.3. a) Quando houver modificação do projeto ou das especificações técnicas, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;
 - 20.4. b) Quando for necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou supressão quantitativa de seu objeto, observado o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato para acréscimos ou supressões.
- 20.5. As alterações consensuais (por acordo entre as partes) poderão ser realizadas para:
- 20.6. a) Substituição da garantia de execução;
 - 20.7. b) Modificação do regime de execução da carga ou do modo de fornecimento;
 - 20.8. c) Alteração das formas de pagamento por imposição de circunstâncias supervenientes;
 - 20.9. d) Restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis, que impactem significativamente o custo da prestação do serviço.
- 20.10. Qualquer alteração contratual deverá ser formalizada por meio de Termo Aditivo, devidamente instruído com o parecer da Assessoria Jurídica e aprovado pelo ordenador de despesas, exceto nos casos de apostilamento.
- 20.11. O reajuste de preços, quando previsto e fundamentado no edital, poderá ser realizado mediante apostilamento, observada a periodicidade anual e a variação do índice oficial adotado para o reequilíbrio econômico-financeiro, conforme legislação vigente.
- 20.12. Caso a Contratada solicite alteração de escopo ou reequilíbrio, deverá apresentar a memória de cálculo detalhada e a demonstração documental dos fatos que motivam o pedido, sob pena de indeferimento do pleito.
- 21. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**
- 21.1. A seleção do fornecedor será realizada por meio de Dispensa Eletrônica, com fundamento no art. 75 da Lei nº 14.133/2021, observados os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, isonomia e seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.
- 21.2. Critério de Julgamento
- 21.3. O critério de julgamento das propostas será o de menor preço global, considerando o valor total da contratação para o período de 12 (doze) meses, incluindo custos de implantação, licenciamento, suporte técnico e demais serviços necessários à plena execução do objeto.
- 21.3.1. Serão desclassificadas as propostas que:
- a) Não atenderem às especificações técnicas mínimas exigidas neste Termo de Referência;
 - b) Apresentarem preços inexequíveis ou incompatíveis com os praticados no mercado;
 - c) Não comprovarem a condição de parceiro homologado da Meta para integração com a API oficial do WhatsApp;
 - d) Contiverem vícios, inconsistências ou omissões que comprometam sua análise;
 - e) Prevejam ou indiquem a subcontratação, total ou parcial, da execução do objeto, entendida como a transferência a terceiros das obrigações assumidas pela futura Contratada, sem autorização expressa da Administração, em desacordo com as condições estabelecidas neste Termo de Referência.
- 21.4. Forma de Seleção
- 21.5. A seleção ocorrerá mediante envio de propostas por fornecedores interessados, no prazo estabelecido no aviso de contratação, por meio de sistema eletrônico oficial.
- 21.6. Após o encerramento do prazo, será realizada a análise das propostas apresentadas, classificando-se em primeiro lugar aquela que atender integralmente às exigências do Termo de Referência e apresentar o menor preço global.

- 21.7. Poderá ser realizada negociação com o fornecedor classificado em primeiro lugar, com vistas à obtenção de condições mais vantajosas para a Administração, nos termos da Lei nº 14.133/2021.
- 21.8. Critérios de Habilitação
- 21.9. Para fins de habilitação, o fornecedor deverá comprovar:
- a) Habilitação Jurídica:
 - b) Registro comercial ou ato constitutivo compatível com o objeto da contratação.
 - c) Regularidade Fiscal, Social e Trabalhista:
 - d) Inscrição no CNPJ;
 - e) Regularidade perante a Fazenda Federal, Estadual e Municipal;
 - f) Regularidade junto ao FGTS;
 - g) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).
 - h) Qualificação Econômico-Financeira:
 - i) Certidão negativa de falência ou recuperação judicial;
- 21.10. Qualificação Técnica:
- a) Atestado(s) de capacidade técnica que comprovem a prestação de serviços compatíveis com o objeto (solução de atendimento digital, chatbot ou integração com mensageria);
 - b) Comprovação de que é parceiro homologado da Meta e autorizado a operar a API oficial do WhatsApp Business;
 - c) Declaração de que dispõe de equipe técnica qualificada para implantação e suporte;
 - d) Comprovação de atendimento aos requisitos de segurança da informação e conformidade com a LGPD.
- 21.11. Critérios Técnicos Obrigatórios da Solução
- a) A solução ofertada deverá, obrigatoriamente:
 - a) Operar em ambiente web (SaaS), sem dependência de QR Code;
 - b) Possuir integração oficial com a API do WhatsApp Business;
 - c) Permitir atendimento multiusuário simultâneo (mínimo de 20 usuários);
 - d) Disponibilizar funcionalidades de chatbot com fluxos configuráveis;
 - e) Permitir gestão de filas, distribuição e encaminhamento de chamados;
 - f) Garantir armazenamento seguro das informações e histórico de atendimentos;
 - g) Atender aos requisitos de segurança da informação e LGPD;
 - h) Permitir geração de relatórios gerenciais e operacionais;
 - i) Suportar integração futura via API com sistemas do Contratante;
- 21.12. Critérios de Aceitabilidade da Proposta
- a) A proposta deverá conter, no mínimo:
 - b) Descrição detalhada da solução ofertada;
 - c) Indicação das funcionalidades atendidas;
 - d) Valor global e detalhamento dos custos (implantação e mensalidade);
 - e) Prazo de implantação;
 - f) Condições de suporte técnico e SLA;
 - g) Declaração de atendimento integral aos requisitos do Termo de Referência.
- 21.13. Critérios de Desempate
- 21.14. Em caso de empate entre propostas, serão aplicados os critérios previstos no art. 60 da Lei nº 14.133/2021.

21.15. Condições para Contratação

21.16. A contratação somente será efetivada após a verificação da conformidade da proposta, da documentação de habilitação e do atendimento integral aos requisitos técnicos estabelecidos.

21.17. A Administração poderá realizar diligências para comprovação das informações apresentadas, inclusive testes ou validações da solução ofertada.

22. **MODELO DE EXECUÇÃO**

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

22.2. A execução compreenderá as seguintes fases:

22.3. Fase de Implantação (Setup Inicial):

- a) Ativação e disponibilização da plataforma em ambiente web;
- b) Integração do número institucional do CRCTO à API oficial do WhatsApp;
- c) Configuração dos perfis de acesso (administrador, supervisor e atendente);
- d) Estruturação inicial do chatbot (URA Digital), com definição dos fluxos de atendimento;
- e) Parametrização das filas e regras de distribuição de chamados por setor;
- f) Realização de testes técnicos, funcionais e de integração;
- g) Capacitação dos usuários indicados pela Contratante;

22.4. Fase de Operação Assistida:

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

22.5. Fase de Execução Contínua (Operação):

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

22.6. A Contratada deverá garantir o cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA), especialmente quanto à disponibilidade da solução, tempo de resposta, estabilidade da integração e resolução de incidentes.

22.7. O suporte técnico deverá observar os níveis de criticidade definidos no Termo de Referência, assegurando atendimento dentro dos prazos estabelecidos.

22.8. A execução dos serviços deverá contemplar, no mínimo:

- a) Monitoramento contínuo da solução e da integração com a API do WhatsApp;
- b) Realização de backups periódicos, incluindo os dados migrados;
- c) Implementação de controles de segurança da informação, conforme LGPD;
- d) Atualizações tecnológicas necessárias à manutenção da compatibilidade com a plataforma da Meta;
- e) Disponibilização de suporte técnico aos usuários.

22.9. A comunicação entre as partes deverá ocorrer por meio de canais formais, com registro de chamados, incidentes e solicitações, garantindo rastreabilidade das ações.

22.10. A Contratada deverá indicar preposto responsável pela execução do contrato, atuando como ponto focal para tratativas técnicas, operacionais e administrativas.

22.11. A execução do objeto será acompanhada e fiscalizada por servidor(es) designado(s) pela Contratante, que avaliarão o cumprimento das obrigações contratuais, a qualidade dos serviços prestados e a aderência aos requisitos técnicos.

22.12. É vedada a transferência da execução do objeto a terceiros, total ou parcialmente, sem prévia e expressa autorização da Contratante, permanecendo a Contratada integralmente responsável pela execução contratual.

22.13. Eventuais falhas, indisponibilidades ou não conformidades deverão ser corrigidas pela Contratada dentro dos prazos estabelecidos, sem ônus adicional para a Administração.

22.14. Ao término da vigência contratual ou em caso de rescisão, a Contratada deverá:

- a) Garantir a continuidade mínima do serviço durante o período de transição;
- b) Assegurar a exportação completa dos dados e histórico de atendimentos;
- c) Garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações, em conformidade com a LGPD;
- d) Prestar apoio técnico necessário para eventual migração para nova solução.

23. **FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

23.1. A presente contratação encontra fundamento na necessidade institucional de modernização e aprimoramento dos canais de atendimento do Conselho Regional de Contabilidade do Tocantins (CRCTO), com vistas a proporcionar maior eficiência, agilidade, rastreabilidade e qualidade na comunicação com os profissionais da contabilidade e a sociedade em geral.

23.2. O modelo atualmente utilizado para atendimento apresenta limitações operacionais, especialmente no que se refere à centralização das interações, controle de demandas, mensuração de desempenho e escalabilidade do serviço, o que compromete a eficiência administrativa e a experiência do usuário.

23.3. Nesse contexto, a adoção de solução tecnológica baseada em plataforma web (SaaS), integrada à API oficial do WhatsApp Business, justifica-se pela ampla utilização dessa ferramenta de comunicação pela população, bem como pela sua capacidade de proporcionar atendimento rápido, acessível e automatizado.

23.4. A contratação de solução com funcionalidades de chatbot permitirá a automação do atendimento inicial, promovendo triagem inteligente das demandas, redução da sobrecarga dos atendentes humanos e maior celeridade na resolução das solicitações.

23.5. A solução proposta possibilitará, ainda:

- a) Gestão centralizada e organizada dos atendimentos;
- b) Distribuição automática de chamados por setor;
- c) Monitoramento de indicadores de desempenho;
- d) Registro e armazenamento seguro do histórico de interações;
- e) Melhoria na transparência e rastreabilidade das ações institucionais.

23.6. A escolha do modelo SaaS se fundamenta na sua economicidade, flexibilidade e escalabilidade, uma vez que elimina a necessidade de aquisição de infraestrutura própria, reduz custos operacionais e permite atualizações contínuas da solução.

23.7. A exigência de integração com a API oficial do WhatsApp Business, por meio de parceiro homologado da Meta, visa garantir a estabilidade, segurança e conformidade da solução, evitando riscos operacionais associados a soluções não oficiais, tais como bloqueios, indisponibilidades e falhas de comunicação.

23.8. A contratação também observa os princípios da eficiência, economicidade e interesse público, previstos na Lei nº 14.133/2021, ao buscar solução que otimize recursos, reduza retrabalho e amplie a capacidade de atendimento institucional.

23.9. Ademais, a solução deverá estar em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), assegurando a proteção dos dados pessoais tratados no âmbito dos atendimentos

realizados, bem como a adoção de medidas de segurança da informação adequadas.

23.10. A contratação está alinhada ao planejamento estratégico do CRCTO, especialmente no que tange à transformação digital, melhoria dos serviços prestados e fortalecimento da comunicação institucional.

23.11. Por fim, a presente contratação encontra respaldo no Estudo Técnico Preliminar (ETP), que demonstrou a viabilidade técnica e econômica da solução, bem como a adequação do modelo adotado às necessidades da Administração.

24. **DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO**

24.1. A solução a ser contratada consiste na disponibilização de plataforma tecnológica de atendimento digital omnichannel, em ambiente web (modelo SaaS – Software como Serviço), integrada à API oficial do WhatsApp Business, por meio de parceiro homologado da Meta, com funcionalidades de automação do atendimento inicial, gestão de interações e encaminhamento de chamados.

24.2. A solução deverá contemplar, de forma integrada, os seguintes componentes:

24.3. Plataforma de Atendimento Web (SaaS):

- a) Sistema acessível via navegador, sem necessidade de instalação local;
- b) Interface amigável para operação por múltiplos usuários simultâneos;
- c) Gestão centralizada de atendimentos, contatos e histórico de interações;
- d) Controle de acesso por níveis (administrador, supervisor e atendente);
- e) Armazenamento seguro das informações em ambiente em nuvem.

24.4. Integração com WhatsApp Business API:

- a) Integração oficial com a API do WhatsApp, por meio de parceiro homologado da Meta;
- b) Utilização de número institucional do CRCTO como canal único de atendimento;
- c) Envio e recebimento de mensagens em tempo real;
- d) Suporte a mensagens de sessão e templates (notificações ativas);
- e) Garantia de estabilidade, segurança e conformidade com as políticas da Meta.

24.5. Módulo de Automação (Chatbot/URA Digital):

- a) Implementação de fluxos automatizados para atendimento inicial;
- b) Estruturação de menus interativos para triagem de demandas;
- c) Coleta de informações básicas dos usuários;
- d) Direcionamento automático para setores responsáveis;
- e) Possibilidade de configuração e ajuste dos fluxos (no-code ou low-code).

24.6. Gestão de Atendimento Humano:

- a) Distribuição automática de chamados entre atendentes;
- b) Organização por filas e setores;
- c) Transferência de atendimentos entre usuários;
- d) Registro completo do histórico de conversas;
- e) Atendimento simultâneo por múltiplos agentes.

24.7. Relatórios e Monitoramento:

- a) Geração de relatórios gerenciais e operacionais;
- b) Indicadores de desempenho (tempo de resposta, volume de atendimentos, taxa de resolução, etc.);
- c) Monitoramento da performance do chatbot e dos atendentes;
- d) Acompanhamento da disponibilidade do sistema (SLA).

24.8. Segurança da Informação e LGPD:

- a) Proteção dos dados pessoais conforme a Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- b) Criptografia de dados em trânsito e em repouso;
- c) Controle de acesso e autenticação de usuários;

- d) Registro de logs e rastreabilidade das ações;
- e) Mecanismos de prevenção contra vazamento de dados e acessos não autorizados.

24.9. Serviços de Implantação e Suporte:

- a) Ativação e configuração inicial da solução;
- b) Integração com a API do WhatsApp;
- c) Treinamento dos usuários e administradores do sistema;
- d) Suporte técnico contínuo durante toda a vigência contratual;
- e) Manutenção corretiva e evolutiva da solução.

24.10. A solução deverá operar de forma contínua (24 horas por dia, 7 dias por semana), assegurando alta disponibilidade, desempenho adequado e estabilidade operacional, conforme níveis de serviço (SLA) definidos neste Termo de Referência.

24.11. A arquitetura da solução deverá permitir escalabilidade, possibilitando o aumento do volume de atendimentos, usuários e integrações futuras, sem prejuízo à performance.

24.12. A solução deverá ser compatível com os principais navegadores de mercado, garantindo acesso seguro e eficiente pelos usuários da Contratante.

24.13. Ao término do contrato, a solução deverá permitir a exportação completa dos dados e histórico de atendimentos, garantindo a continuidade das atividades e a preservação das informações institucionais.

25. **DISPOSIÇÕES GERAIS**

25.1. A Contratada obriga-se a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação/dispensa.

25.2. A Contratada deverá observar rigorosamente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709/2018), garantindo a confidencialidade, integridade e proteção de todos os dados trafegados ou acessados por meio da solução de atendimento, sendo vedado o uso dessas informações para fins estranhos ao objeto contratado.

25.3. A administração reserva-se o direito de fiscalizar o cumprimento das normas técnicas e de segurança da informação, podendo exigir da Contratada a apresentação de relatórios, logs ou auditorias, sempre que necessário para a segurança dos dados do Conselho.

25.4. Quaisquer dúvidas ou divergências decorrentes da execução deste contrato que não puderem ser dirimidas de forma administrativa serão submetidas à esfera judicial, sendo eleito o Foro da Justiça Federal da Seção Judiciária de Palmas/TO para dirimir questões pertinentes ao ajuste.

25.5. As comunicações oficiais entre as partes deverão ser realizadas por escrito, preferencialmente por meio eletrônico (e-mail institucional ou sistema de gestão processual adotado pelo CRCTO), sendo consideradas recebidas na data de sua expedição.

25.6. A Contratada não poderá subcontratar, total ou parcialmente, o objeto desta contratação sem prévia e expressa autorização do CRCTO, sob pena de rescisão contratual.

25.7. É vedada a utilização de qualquer marca, nome ou logomarca do CFC ou do CRCTO em materiais publicitários ou informativos da Contratada, exceto mediante autorização formal prévia.

25.8. A omissão ou tolerância das partes em exigir o cumprimento de qualquer cláusula ou condição deste instrumento não constituirá novação nem renúncia ao direito de exigí-lo posteriormente.

25.9. O contrato poderá ser alterado unilateralmente pela Administração ou por acordo entre as partes, observado o art. 124 da Lei nº 14.133/2021, sempre visando à melhor adequação técnica ou à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro.

25.10. Integram este Termo de Referência, para todos os fins de direito, as condições estabelecidas no edital de licitação (ou termo de dispensa) e na proposta comercial vencedora, prevalecendo, em caso de dúvida, as disposições deste Termo de Referência.

ANEXO II

CONTRATO ADMINISTRATIVO

Dispensa Eletrônica CRCTO nº 15/2026
Proc. SEI 9079627110000622.000003/2026-66

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 13/2026, PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO ON-LINE BASEADA EM NUVEM(SaaS), INTEGRADA VIA API OFICIAL DA META (WHATSAPP BUSINESS API), QUE ENTRE SI FIRMAM O CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO TOCANTINS, E A EMPRESA _____.

Pelo presente instrumento de contrato, de um lado o **CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO TOCANTINS – CRCTO**, autarquia federal da administração indireta, criada pelo Decreto - lei 9.295/46, registrado no CNPJ/MF sob o n.º 38.155.081/0001-71, com sede a Avenida Siqueira Campos, Quadra 601 Sul, Conjunto 01, Lote 19, Plano Diretor Sul, em Palmas - TO, representada neste ato pelo seu presidente contador **CELI REGINA LEOBAS DE SOUSA**, doravante designado simplesmente **CONTRATANTE**, e de outro lado, a empresa _____, pessoa jurídica de direito privado, com CNPJ/MF sob o n.º _____, estabelecida na cidade de _____, na _____, neste ato representada por _____, inscrito no CPF/MF sob o n.º _____, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, têm entre si justo e avençado o presente, com fulcro na Lei 14.133/2021 e demais consectários legais, mediante as seguintes cláusulas e condições a seguir dispostas:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Contratação de solução de atendimento on-line baseada em nuvem (SaaS), integrada via API oficial da Meta (WhatsApp Business API) para o número institucional do CRCTO, conforme especificações no Termo de Referência da Dispensa Eletrônica CRCTO nº 15/2026.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGENCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de **12 (doze)** meses, contados da sua celebração, prorrogável na forma do artigo 106 da Lei nº 14.133/2021.

2.2 A duração dos contratos regidos por esta Lei será a prevista em edital, e deverão ser observadas, no momento da contratação e a cada exercício financeiro, a disponibilidade de créditos orçamentários, bem como a previsão no plano plurianual, quando ultrapassar 1 (um) exercício financeiro. De acordo com art. 105 da Lei nº 14.133/2021.

2.3 A Administração poderá celebrar contratos com prazo de até 5 (cinco) anos nas hipóteses de serviços e fornecimentos contínuos art. 106, observadas as seguintes diretrizes:

I. A autoridade competente do órgão ou entidade contratante deverá atestar a maior vantagem econômica vislumbrada em razão da contratação plurianual;

II. A Administração deverá atestar, no início da contratação e de cada exercício, a existência de créditos orçamentários vinculados à contratação e a vantagem em sua manutenção;

III. a Administração terá a opção de extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem

2.4 Os contratos de serviços e fornecimentos contínuos poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que haja previsão em edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes. Conforme art. 107 da Lei 14.133/21

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (art. 92, IV, VII e XVIII)

3.1. Os serviços serão realizados na sede do Conselho Regional de Contabilidade do Tocantins, situado a Avenida Siqueira Campos, Quadra 601 Sul, conjunto 01, Lote 19, Plano Diretor Sul, CEP. 77.016-330, Palmas - TO, tel. (63) 3219-5608, no horário comercial, ou seja, de 8h às 12h e das 14h às 18h, exceto em feriados e pontos facultativos, sob a responsabilidade e acompanhamento do setor administrativo e fiscal de contratos.

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

3.2. A execução compreenderá as seguintes fases:

3.2.1. Fase de Implantação (Setup Inicial):

- A) Ativação e disponibilização da plataforma em ambiente web;
- b) Integração do número institucional do CRCTO à API oficial do WhatsApp;
- c) Configuração dos perfis de acesso (administrador, supervisor e atendente);
- d) Estruturação inicial do chatbot (URA Digital), com definição dos fluxos de atendimento;
- e) Parametrização das filas e regras de distribuição de chamados por setor;
- f) Realização de testes técnicos, funcionais e de integração;
- g) Capacitação dos usuários indicados pela Contratante;

3.3. Fase de Operação Assistida:

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

3.4. Fase de Execução Continuada (operacional):

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

3.5. A Contratada deverá garantir o cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA), especialmente quanto à disponibilidade da solução, tempo de resposta, estabilidade da integração e resolução de incidentes.

3.6. O suporte técnico deverá observar os níveis de criticidade definidos no Termo de Referência, assegurando atendimento dentro dos prazos estabelecidos.

3.7. A execução dos serviços deverá contemplar, no mínimo:

- a) Monitoramento contínuo da solução e da integração com a API do WhatsApp;
- b) Realização de backups periódicos, incluindo os dados migrados;

- c) Implementação de controles de segurança da informação, conforme LGPD;
- d) Atualizações tecnológicas necessárias à manutenção da compatibilidade com a plataforma da Meta;
- e) Disponibilização de suporte técnico aos usuários.

3.8. A comunicação entre as partes deverá ocorrer por meio de canais formais, com registro de chamados, incidentes e solicitações, garantindo rastreabilidade das ações.

3.9. A Contratada deverá indicar preposto responsável pela execução do contrato, atuando como ponto focal para tratativas técnicas, operacionais e administrativas.

3.10. A execução do objeto será acompanhada e fiscalizada por servidor(es) designado(s) pela Contratante, que avaliarão o cumprimento das obrigações contratuais, a qualidade dos serviços prestados e a aderência aos requisitos técnicos.

3.11. É vedada a transferência da execução do objeto a terceiros, total ou parcialmente, sem prévia e expressa autorização da Contratante, permanecendo a Contratada integralmente responsável pela execução contratual.

3.12. Eventuais falhas, indisponibilidades ou não conformidades deverão ser corrigidas pela Contratada dentro dos prazos estabelecidos, sem ônus adicional para a Administração.

3.13. Ao término da vigência contratual ou em caso de rescisão, a Contratada deverá:

- a) Garantir a continuidade mínima do serviço durante o período de transição;
- b) Assegurar a exportação completa dos dados e histórico de atendimentos;
- c) Garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações, em conformidade com a LGPD;
- d) Prestar apoio técnico necessário para eventual migração para nova solução.

4. CLÁUSULA QUARTA - SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO (art. 92, V e VI)

5.1. PREÇO

5.1.1. O valor total da contratação é de **R\$ xxxx, xx ()**, sendo pago mediante atesto da nota fiscal pelo fiscal de contrato.

5.1.2. O valor a ser pago pela implantação será de **R\$ xxxx, xx ()**, sendo pago mediante atesto da nota fiscal pelo fiscal de contrato.

5.1.3. O valor a ser pago mensalmente é de **R\$ xxxx, xx ()**, sendo pago mediante atesto da nota fiscal pelo fiscal de contrato.

5.1.4. 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.

5.2. FORMA DE PAGAMENTO

5.2.1. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

5.3. PRAZO DE PAGAMENTO

5.3.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até **10 (Dez)dias**, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

5.3.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura quando o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

5.3.3. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

5.4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.4.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do objeto da contratação, conforme disposto neste instrumento e/ou no Termo de Referência.

5.4.2. Quando houver glosa parcial do objeto, o contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

5.4.3. O setor competente para proceder ao pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) O prazo de validade;
- b) A data da emissão;
- c) Os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) O período respectivo de execução do contrato;
- e) O valor a pagar; e
- f) Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

5.4.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que o contratado providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o contratante;

5.4.5. 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.

5.4.6. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

5.4.7. 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.

5.4.8. 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.

5.4.9. 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.

5.4.10. 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.

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

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

5.4.12. 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

6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE (art. 92. V)

6.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de **1 (um)** ano contado da data do orçamento estimado. Após tal prazo, eventual utilizará o índice IPCA/ IGPM, o que for mais favorável ao contratante.

5.2. Eventual reajuste será realizado por termo aditivo.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE (art. 92, X, XI e XIV)

7.1. São obrigações do Contratante:

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

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

7.1.3. 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;

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

7.1.5. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato;

7.1.6. Aplicar ao Contratado sanções motivadas pela inexecução total ou parcial do Contrato;

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

7.1.8. 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.

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

7.1.10. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133/21.

7.2. 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.

8. CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (art. 92, XIV, XVI e XVII)

8.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato, em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

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

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

8.1.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II);

8.1.3. Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, 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;

8.1.4. 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;

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

8.1.6. 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;

8.1.7. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

8.1.8. 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;

8.1.9. 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.

8.1.10. 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.

8.1.11. 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.

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

8.1.13. 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.

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

8.1.15. 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;

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

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

8.1.18. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único);

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

8.1.20. 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.

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

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

9.1 As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

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

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

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

9.5 É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

9.6 O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

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

9.8 Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

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

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

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

10. CLÁUSULA DÉCIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO (art. 92, XII e XIII)

10.1. Condições de Execução

10.2. O proponente adjudicado se obriga a garantir que os serviços serão fornecidos de acordo com as especificações definidas na proposta, respeitado o estabelecido no termo de referência.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (art. 92, XIV)

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) Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- e) Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- f) Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- g) Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- h) Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou execução do contrato;
- i) Fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- j) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- k) Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;
- l) Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

11.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas acima descritas as seguintes sanções:

I) Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei);

II) Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas b, c, d, e, f e g do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §4º, da Lei);

III) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas h, i, j, k e l do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas b, c, d, e, f e g, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei)

IV) Multas:

(a) O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o contratado a multa moratória equivalente a 10% (dez por cento) do valor total dos serviços por dia de atraso.

(b) O atraso superior a 2 dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

(c) No caso de inexecução total dos serviços, fica convertida a multa moratória em multa compensatória equivalente a trinta por cento (20%) do valor total do contrato.

11.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º).

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

11.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º).

11.4.3. 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.

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

11.6. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º):

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.

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

11.8. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar

confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160)

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

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

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (art. 92, XIX)

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

12.2. Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração providenciar a readequação do cronograma físico-financeiro.

12.2.1. Quando a não conclusão do contrato referido no item anterior decorrer de culpa do contratado:

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

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Conselho Regional de Contabilidade do Tocantins CRC - TO, na dotação abaixo discriminada:

I. Programa de Trabalho:

II. Elemento de Despesa:

III. Plano Interno:

IV. Nota de Empenho: nº **XXX**

V. Projeto: **5002** – Tecnologia da Informação.

VI. Conta contábil: **6.3.1.3.02.01.005** – Serviços de Tecnologia da Informação.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS (art. 92, III)

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.

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

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

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.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PUBLICAÇÃO

16.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento nos termos e condições previstas na Lei nº 14.133/21.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – FORO (art. 92, §1º)

17.1 É eleito o Foro da Seção Judiciária do Tocantins (Justiça Federal) como competente para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21

Palmas, ____ de _____ de 2026.

Conselho Regional de Contabilidade do Tocantins

Contador Celi Regina Leobas de Sousa

Presidente

CNPJ. _____

Proprietário: _____

CPF. _____

TESTEMUNHAS:

1-

2-

ANEXO – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

À
Conselho Regional de Contabilidade do Tocantins – CRCTO

Processo nº:

Dispensa Eletrônica nº:

1. IDENTIFICAÇÃO DA PROPONENTE

Razão Social:

CNPJ:

Endereço Completo:

Telefone:
E-mail:
Representante Legal:
CPF do Representante:

2. OBJETO

Proposta comercial para contratação de solução de atendimento on-line via web, integrada por meio de API ao WhatsApp Business, fornecida por parceiro homologado da Meta, contemplando funcionalidades de automação do atendimento inicial, bem como a distribuição e o encaminhamento de chamados por meio de chatbot, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO OFERTADA

A empresa declara que a solução ofertada contempla, no mínimo:

- Plataforma web (SaaS), acessível via navegador;
- Integração oficial com a API do WhatsApp Business;
- Atendimento multiusuário (mínimo de 20 agentes simultâneos);
- Módulo de chatbot com fluxos configuráveis;
- Gestão de filas e distribuição de atendimentos;
- Relatórios gerenciais e operacionais;
- Segurança da informação e conformidade com a LGPD;
- Suporte técnico especializado;
- Migração de histórico da plataforma anterior, quando aplicável.

(Detalhar, se necessário, as funcionalidades adicionais)

4. DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE TÉCNICA

Declaramos que:

- Somos parceiro homologado da Meta, aptos a operar a API oficial do WhatsApp Business;
- A solução atende integralmente aos requisitos técnicos estabelecidos no Termo de Referência;
- Dispomos de equipe técnica qualificada para implantação, suporte e manutenção da solução;
- A solução está em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

5. VALOR DA PROPOSTA

Item	Descrição	Qtde	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Implantação e Setup Inicial	1		
2	Licenciamento mensal da solução (SaaS)	12 meses		
Valor Global da Proposta				R\$

6. CONDIÇÕES COMERCIAIS

- Validade da proposta: mínimo de 60 (sessenta) dias, conforme art. 90 da Lei nº 14.133/2021;
- Prazo de implantação: até [informar] dias após a assinatura do contrato;
- Prazo de início da execução: imediato após a implantação;
- Forma de pagamento: conforme Termo de Referência;
- Regime de execução: prestação de serviços contínuos (SaaS).

7. DECLARAÇÕES

A proponente declara que:

- a) Estão incluídos no valor todos os custos diretos e indiretos, tais como tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, infraestrutura, licenças, suporte técnico e demais despesas necessárias à execução do objeto;
- b) Não emprega menores em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal;
- c) Cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do Termo de Referência;
- d) Não incorre em nenhuma das vedações previstas no art. 14 da Lei nº 14.133/2021;
- e) Compromete-se a manter, durante toda a execução contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas.

8. DADOS BANCÁRIOS

Banco:

Agência:

Conta Corrente:

9. ASSINATURA

Local e data:

Nome do Representante Legal

Cargo

Assinatura