

**AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO DE
MINAS GERAIS**

ARISB-MG

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 9002/2026

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 69/2026

A AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO DE MINAS GERAIS – ARISB-MG, através de seu Diretor Geral, torna público para conhecimento dos interessados que por intermédio de sua Pregoeira, Isabella Gontijo Bastos, designada pela Resolução Administrativa nº. 160 de 14 de março de 2022 que, na forma da **Lei Complementar nº 123/2006 e Lei Federal nº 14.133/21** e de outras normas aplicáveis ao objeto deste certame, farão realizar licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, modo de disputa **ABERTO E FECHADO** mediante as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO:

DIA: 26 de maio de 2026

HORÁRIO: 09h00 (horário de Brasília/DF)

ENDEREÇO ELETRÔNICO: <https://www.gov.br/compras/pt-br/>

CÓDIGO UASG: 929295

AMPLA CONCORRÊNCIA

INFORMAÇÕES PRELIMINARES

A) O inteiro teor deste Edital poderá ser obtido gratuitamente no sítio eletrônico da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento Básico de Minas Gerais – ARISB-MG, ou solicitado ao Pregoeiro ou Equipe de Apoio na sede da Agência, de segunda a sexta-feira, no horário das 8h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h00, exceto feriados.

B) Se, por qualquer motivo, não houver expediente na ARISB-MG no dia agendado para abertura da sessão pública, esta ficará automaticamente transferida para o primeiro dia útil seguinte, no mesmo horário, independente de comunicação, desde que não haja comunicação do Pregoeiro ao contrário.

C) Das decisões do Pregoeiro dar-se-á publicidade no sítio eletrônico da ARISB-MG, salvo em relação àquelas cujas publicações e ciência puderem ser feitas diretamente aos licitantes participantes da sessão pública, ou ainda através de publicação oficial, nos termos da lei, principalmente, quanto ao resultado de:

1. Julgamento da licitação e Recursos porventura interpostos.

D) Os licitantes deverão observar o disposto no item anterior, sob pena de arcar com os prejuízos decorrentes da inobservância das publicações oficiais.

E) Os esclarecimentos e decisões quanto à impugnação e recursos serão divulgados no sítio eletrônico da ARISB-MG, quando houver impossibilidade de fazê-lo no Compras.gov.

F) A participação na licitação, sem que tenha sido tempestivamente impugnado o Edital, importa em total e irrestrito conhecimento e aceitação das condições estatuídas, ou seja, de que os elementos são suficientes, claros e precisos, não cabendo, portanto, posterior reclamação.

G) O Termo de Referência é parte integrante deste Edital, como se transcrito estivesse.

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 9002/2026
PROCESSO LICITATÓRIO Nº 69/2026
UASG: 929295

O procedimento licitatório obedecerá, integralmente a Lei Federal nº 14.133/2021 e a Lei Complementar nº 123/06 e demais normas pertinentes.

Envio eletrônico das propostas: a partir da publicação do edital no endereço eletrônico abaixo descrito até o dia e horário marcado para início da sessão.

Data da abertura da sessão pública do Pregão Eletrônico: 26/05/2026.

HORÁRIO DE INÍCIO: 09h00 (horário de Brasília).

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.gov.br/compras

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de plataforma de Chatbot para atendimento institucional via WhatsApp, utilizando exclusivamente a API oficial do WhatsApp, incluindo licenciamento da solução, implantação, configuração inicial, customização de fluxos de atendimento, treinamento de usuários e suporte técnico contínuo, sem dedicação exclusiva de mão de obra.

1.2. Em caso de divergência entre as especificações do objeto descritas no site www.gov.br/compras e as especificações técnicas constantes no Termo de Referência – Anexo I, o licitante deverá obedecer a este último.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras), por meio de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil.

2.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas – ME, empresas de pequeno porte – EPP, e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.

2.3. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

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

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

2.6. Não poderão disputar esta licitação:

- a) aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
 - b) autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
 - c) empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
 - d) pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- 2.6.d.1 O impedimento será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.
- e) 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;
 - f) empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
 - g) pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

h) agente público do órgão ou entidade licitante;

2.6.h.1 A vedação estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

i) pessoas jurídicas reunidas em consórcio;

2.6.i.1. Considerando que é ato discricionário da Administração diante da avaliação de conveniência e oportunidade no caso concreto; e considerando que existem no mercado diversas empresas com potencial técnico, profissional e operacional suficiente para atender satisfatoriamente às exigências previstas neste edital, entende-se que é conveniente a vedação de participação de empresas em “consórcio”.

j) Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria.

3.DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

3.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

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

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

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

- b) 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;
- c) não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- d) cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.
- e) O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.
- f) No item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;
- g) Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa/empresa de pequeno porte.
- h) A falsidade da declaração de que trata o item 3.3. sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021 e neste Edital.
- i) Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta no sistema, até a abertura da sessão pública.
- j) Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.
- k) Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

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

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

3.5. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

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

b) percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

3.6. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 3.4 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

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

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

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

a) valor ofertado unitário e total do item;

b) Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência;

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

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

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

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

4.6. O prazo de validade da proposta não será inferior a 90 (noventa) dias, a contar da data de sua apresentação.

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

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

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

a) Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

b) A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

c) A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

5.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

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

5.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

5.6. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do item.

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

5.8. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

5.9. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 50,00 (cinquenta reais).

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

5.11. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa Aberto e Fechado.

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

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

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

d) Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo

de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

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

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

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

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

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

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

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

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

c) A mais bem classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

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

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

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

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

5.17.a.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

5.17.a.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

5.17.a.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

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

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

5.17.c.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

5.17.c.2. empresas brasileiras;

5.17.c.3.empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

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

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

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

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

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

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

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

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item 2.6 do edital, 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 (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

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

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

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

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

6.4. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 3.3. deste edital.

6.5. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.

6.6. Será desclassificada a proposta vencedora que:

a) conter vícios insanáveis;

b) não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

c) apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

d) não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

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

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

a) A inexecuibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

6.7.a.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

6.7.a.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

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

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

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

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

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

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

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

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. Os documentos exigidos para fins de habilitação:

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

7.1.1.1 Quando se tratar de pessoa jurídica, deve ser apresentada a documentação da(s) pessoa(s) física(s) responsável(is) pela assinatura da proposta.

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

7.1.3 Sociedade empresária, Sociedade Limitada Unipessoal – SLU ou sociedade identificada como Empresa Individual de Responsabilidade Limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

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

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

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

7.1.7 Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder,

responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.1.8 a inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

7.1.9 a inscrição no cadastro de contribuintes municipal relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

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

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

7.1.12 a regularidade perante a Justiça do Trabalho;

7.1.13 declaração conjunta de cumprimento de requisitos (Anexo III);

7.1.14 certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante, emitida nos últimos 06 (seis) meses.

7.1.15 comprovação de aptidão para fornecimento de produtos similares, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso, para fins de qualificação técnico-operacional.

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

7.2. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original ou por cópia (simples, autenticada ou autenticação digital ou outra, na forma da lei).

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

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

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

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

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

a) Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

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

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

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

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

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

7.10. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência para:

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

b) atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

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

7.12. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 7.8.a.

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

8. DOS RECURSOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

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

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

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

9.1.b.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

9.1.b.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

9.1.b.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

9.1.b.4. deixar de apresentar amostra;

9.1.b.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

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

9.1.c.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

d) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

e) fraudar a licitação;

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

9.1.f.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

9.1.f.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

9.1.f.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

g) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

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

a) advertência;

b) multa;

c) impedimento de licitar e contratar e

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

9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

- 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 a Administração Pública.
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.4. A multa será recolhida em percentual de 10% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

a) Para as infrações previstas nos itens 9.1. a, b e c, a multa será de 10% do valor do contrato licitado.

b) Para as infrações previstas nos itens 9.1.d, e, f, g e h, a multa será de 15% do valor do contrato licitado.

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

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

9.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 9.1. a, b e c, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Município de Belo Horizonte, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

9.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 9.1.d, e, f, g e h, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 9.1. a, b e c que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

9.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 9.1.c, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta (quando exigida) em favor do órgão ou entidade promotora da licitação.

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

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

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

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

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

10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

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

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

10.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, através do e-mail: compras@arisb.com.br.

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

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

10.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame, salvo se a retificação não afetar a elaboração das propostas.

11. DAS CONDIÇÕES E PRAZO DE EXECUÇÃO

11.1. A execução dos serviços se dará de acordo com as diretrizes constantes no Termo de Referência - Anexo I deste Edital.

11.2. A realização dos serviços deve ser planejada de acordo com disponibilidade de ambas as partes.

11.3. A licitante vencedora deverá executar os serviços utilizando-se dos mais elevados padrões de competência e integridade profissional e ética.

11.4. Os serviços deverão ser de primeira qualidade, em atendimento ao especificado neste Edital e no Termo de Referência e estar dentro dos padrões de aceitabilidade. Comprovada a inferioridade, alteração ou inadequação, responderá a licitante vencedora, nos termos da Cláusula 9 deste Edital, por danos decorrentes de sua má execução e/ou de sua utilização.

11.5. Caso se verifique execução dos serviços em desconformidade com as exigências deste Edital e de seus Anexos, a licitante vencedora deverá refazê-los, sem prejuízo das sanções cabíveis.

11.6 Em caso de irregularidade não sanada pela licitante vencedora, a ARISB-MG reduzirá a termo os fatos ocorridos para aplicação de sanções.

12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

12.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

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

12.7. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis pelo prazo de um ano, contado da data do orçamento estimado, em 04/03/2026.

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

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

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

12.11. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico <https://www.arisb.com.br/portal/editais/1> .

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

- a) ANEXO I - Termo de Referência
- b) ANEXO II – Proposta Comercial
- c) ANEXO III – Declaração conjunta de cumprimento de requisitos
- c) ANEXO IV - Declaração de Conhecimento e Informações

Belo Horizonte, 08 de maio de 2026.

MARXILEY LIMA AZEVEDO

DIRETOR GERAL

ARISB-MG

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATANTE

Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento Básico de Minas Gerais – ARISB-MG – Diretoria Geral.

2. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de plataforma de chatbot para atendimento institucional via WhatsApp, utilizando exclusivamente a API oficial do WhatsApp, incluindo licenciamento da solução, implantação, configuração inicial, customização de fluxos de atendimento, treinamento de usuários e suporte técnico contínuo, sem dedicação exclusiva de mão de obra, conforme condições e exigências estabelecidas neste documento.

Lote	Item	Código do Item (CATSER)	Descrição do Objeto	Unidade de Fornecimento	Quantidade
1	1	26077	Software como serviço - saas	UND	1

Em caso de divergências entre as especificações constantes no CATSER e as deste Termo de Referência, prevalecem as deste Termo.

2.1. Da caracterização do objeto

O objeto desta contratação tem a natureza de serviço comum, nos termos da Lei nº 14.133/2021, uma vez que possui padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos, usuais no mercado, e caracteriza-se como serviço contínuo, em razão da necessidade permanente de manutenção do atendimento institucional via canal digital.

2.2. Da contratação

2.2.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por até 60 (sessenta) meses, observado o limite máximo de 10

(dez) anos de vigência total, nos termos dos artigos 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

2.2.2. O objeto desta contratação caracteriza-se como serviço contínuo, sendo a vigência plurianual mais vantajosa para a Administração, diante da natureza recorrente do atendimento institucional e da necessidade de previsibilidade orçamentária e continuidade do serviço.

2.3. Especificações do objeto

A solução deverá consistir em plataforma de chatbot WhatsApp para atendimento institucional, utilizando exclusivamente a API oficial do WhatsApp, com acesso por meio de ambiente web e aplicativo móvel. A plataforma deverá garantir alta disponibilidade, estabilidade, segurança da informação e suporte técnico contínuo durante toda a vigência contratual.

A solução deverá contemplar, no mínimo, 4.000 (quatro mil) conversas mensais, sendo exigido que ao menos 2.000 (duas mil) dessas conversas sejam do tipo ativas, iniciadas pela instituição por meio da API oficial do WhatsApp.

A plataforma deverá permitir a utilização de número único institucional, com capacidade de atendimento por, no mínimo, 20 (vinte) usuários simultâneos, possibilitando a organização dos atendimentos por setores, transferência de conversas, automação por meio de fluxogramas, menus interativos e respostas automáticas.

Deverá contemplar recursos para registro e acompanhamento das interações, bem como disponibilizar dashboard de relatórios operacionais e gerenciais para monitoramento de desempenho, volume de atendimentos e indicadores relevantes.

Todos os custos relacionados à utilização da API oficial do WhatsApp (META), infraestrutura, licenciamento, suporte e demais encargos deverão estar integralmente incluídos no valor contratado, não sendo admitida cobrança variável por volume de mensagens, conversações ou interações.

3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A contratação está alinhada ao Plano de Contratações Anual (PCA) deste órgão para o exercício de 2026, vinculada ao processo nº 31 do Sistema Integrado de Gestão Pública da ARISB-MG, e decorre da necessidade de aprimorar, centralizar e padronizar o atendimento institucional via WhatsApp, diante do aumento da demanda por canais digitais, bem como da necessidade de maior agilidade, rastreabilidade das interações e melhoria da eficiência administrativa.

A inexistência de solução estruturada compromete a gestão dos atendimentos, sobrecarrega servidores e dificulta o controle e a mensuração dos serviços prestados ao público. A contratação permitirá a automação de atendimentos recorrentes, a organização de fluxos de comunicação, a gestão de múltiplos usuários e a geração de relatórios gerenciais, resultando em maior eficiência operacional, melhoria da comunicação institucional e previsibilidade orçamentária.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução consiste na contratação integrada de plataforma de chatbot WhatsApp para atendimento institucional, operando exclusivamente por meio da API oficial do WhatsApp, abrangendo licenciamento de uso, implantação, configuração, customização, treinamento e suporte técnico contínuo. A solução permitirá a centralização do atendimento em número único institucional, com automação das interações, gestão de usuários, registro e acompanhamento dos atendimentos por meio de CRM e relatórios gerenciais. Todos os dados tratados serão de propriedade exclusiva da ARISB-MG, observada a legislação vigente, especialmente a Lei nº 14.133/2021 e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 5.1.** A contratada deverá garantir a continuidade do serviço, suporte técnico contínuo, armazenamento seguro das informações, confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados, bem como a observância integral da LGPD. Ao término da vigência contratual, os dados deverão ser disponibilizados à ARISB-MG em formato acessível e interoperável, assegurando a portabilidade das informações.

5.2. É admitida a subcontratação parcial do objeto, exclusivamente para a utilização da API oficial do WhatsApp, disponibilizada pela empresa META Platforms, Inc., ou por sua representante autorizada, limitada a esse serviço tecnológico indispensável ao funcionamento da solução contratada.

5.2.1. É vedada a subcontratação total do objeto, bem como a subcontratação de quaisquer outras parcelas, especialmente aquelas tecnicamente mais complexas ou de maior relevância econômica, tais como o fornecimento, a operação, o gerenciamento e o suporte da plataforma de chatbot, a gestão das conversações, o armazenamento e o tratamento dos dados, a automação dos atendimentos e a geração de relatórios gerenciais, que motivaram a comprovação de capacidade técnica e econômico-financeira da Contratada.

5.2.2. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente da Contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, conforme art. 122, §3º, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

5.3. Não será exigida garantia da contratação para este objeto.

5.4. Será aplicada ao serviço somente a garantia legal estabelecida pelo art. 26, da Lei Federal nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC).

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Do Prazo e das Condições da Prestação do Serviço

6.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1.1. O início da execução do objeto ocorrerá em até 05 (cinco) dias corridos, contados da emissão da ordem de serviço. A execução compreenderá as etapas de implantação, configuração inicial, customização dos fluxos de atendimento, treinamento dos usuários e disponibilização da plataforma para operação contínua.

6.1.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

I – Implantação e configuração inicial da plataforma, incluindo habilitação do número institucional, integração exclusiva com a API oficial do WhatsApp (META), parametrização do ambiente, definição de perfis de usuários e configuração dos acessos;

II – Customização dos fluxos de atendimento, com criação de menus interativos, respostas automáticas, fluxogramas de atendimento e regras de encaminhamento, conforme necessidades institucionais da ARISB-MG;

III – Treinamento inicial dos usuários, contemplando capacitação para operação da plataforma, gestão de atendimentos, utilização dos recursos de CRM e interpretação dos relatórios gerenciais;

IV – Operação contínua da plataforma, com funcionamento ininterrupto do chatbot, gerenciamento das conversações, atendimento por múltiplos usuários, automação de respostas e registro integral das interações;

V – Suporte técnico contínuo, de caráter corretivo, adaptativo e evolutivo, prestado durante toda a vigência contratual, abrangendo atendimento a incidentes, correção de falhas, atualizações necessárias e esclarecimento de dúvidas operacionais;

VI – Monitoramento e geração de relatórios, com disponibilização de dashboards e relatórios operacionais e gerenciais, permitindo o acompanhamento periódico dos indicadores de desempenho, volume de atendimentos e histórico das interações.

6.1.1.3. Cronograma de realização dos serviços:

I – Implantação, configuração inicial e integração com a API oficial do WhatsApp: até 10 (dez) dias corridos contados da emissão da ordem de serviço;

II – Customização inicial dos fluxos de atendimento: até 10 (dez) dias corridos contados da emissão da ordem de serviço;

III – Treinamento dos usuários: até 10 (dez) dias corridos contados da emissão da ordem de serviço;

IV – Início da operação plena da plataforma: até 30 (trinta) dias corridos contados da emissão da ordem de serviço;

V – Execução contínua dos serviços de operação, suporte técnico e manutenção: durante toda a vigência contratual.

6.1.1.4. Demais condições de execução do serviço:

I – Todos os serviços deverão ser prestados, preferencialmente, de forma remota, por meio de plataforma digital acessível via navegador web e aplicativo móvel, não sendo necessária a presença física de profissionais da Contratada nas dependências da ARISB-MG;

II – A Contratada será integralmente responsável pela disponibilidade, estabilidade, segurança da informação e continuidade da plataforma, devendo adotar medidas técnicas e administrativas para prevenir indisponibilidades e falhas operacionais;

III – É vedada a cobrança adicional por volume de mensagens, conversações ou interações, devendo todos os custos estar integralmente incluídos no valor contratado;

IV – A Contratada deverá observar integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, sendo responsável pelo tratamento adequado dos dados pessoais no âmbito da execução contratual;

V – Ao término da vigência contratual, a Contratada deverá garantir a disponibilização dos dados à ARISB-MG em formato acessível, interoperável e compatível, assegurando a portabilidade das informações e a continuidade do serviço institucional.

6.2. Do Local e Horário da Prestação do Serviço:

6.2.1. Os serviços deverão ser prestados de forma remota, por meio de plataforma digital acessível via navegador web e aplicativo móvel, não sendo necessária a execução presencial nas dependências da Contratante. O funcionamento do chatbot deverá ocorrer de forma contínua, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, assegurada a disponibilidade mínima de conversações mensais prevista neste Termo de Referência. O suporte técnico deverá ser prestado em horário comercial, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, ressalvados os atendimentos emergenciais relacionados à indisponibilidade ou falha crítica da plataforma.

6.2.2. O agendamento de atividades específicas, tais como implantação inicial, customização de fluxos, treinamentos e reuniões técnicas, quando necessário, será realizado mediante contato prévio entre a Contratada e a área demandante da ARISB-MG, por meio de correio eletrônico institucional ou outro canal formal de comunicação indicado pela Administração, observados os prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência.

6.3. Dos Materiais a Serem Disponibilizados

6.3.1. Não será necessário disponibilizar materiais de consumo e de uso duradouro.

6.4. Do Regime de Execução

6.4.1. O regime de execução do contrato será empreitada por preço global.

6.5. Do Procedimento de Transição e Finalização do Contrato

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

6.5.1.1. Disponibilização à ARISB-MG, ao término da vigência contratual ou quando solicitado, de todos os dados, registros, históricos de atendimentos, conversações, relatórios e demais informações geradas no âmbito da plataforma, em formato acessível, interoperável e compatível, sem qualquer ônus adicional à Administração.

6.5.1.2. Garantia da portabilidade integral das informações e do histórico de atendimentos, de modo a viabilizar a migração para eventual nova solução tecnológica, sem perda de dados, integridade ou rastreabilidade.

6.5.1.3. Encerramento controlado dos acessos à plataforma, com revogação de credenciais de usuários, desativação do ambiente contratado e adoção de medidas de segurança da informação, assegurando a confidencialidade e a proteção dos dados institucionais.

6.5.1.4. Transferência de conhecimento técnico mínimo necessário à continuidade do serviço, quando aplicável, incluindo orientações sobre estrutura de fluxos, configurações e relatórios, mediante reuniões técnicas remotas, sem custos adicionais à Administração.

7. MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

7.1. Regras Gerais

7.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as disposições da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial, conforme art. 115 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

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

7.1.3. A Contratante poderá convocar representante da Contratada para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.1.4. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por 1 (um) ou mais gestores e fiscais do contrato, representantes da Administração especialmente designados conforme requisitos estabelecidos no art. 7º da Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou pelos respectivos substitutos, conforme art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

7.1.5. Para fins do disposto no item 7.1.4, a Contratante designa, como gestor e fiscal do contrato, **Adrian Kevem Gomes Rares, Técnico em Informática, Matrícula 72.**

7.1.6. Eventual alteração do gestor ou do fiscal do contrato será formalizada mediante apostila.

7.1.7. Constatada a ocorrência de descumprimento total ou parcial do contrato, deverão ser observadas as disposições dos art. 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, a fim de apurar a responsabilidade da Contratada e, se for o caso, aplicar as devidas sanções.

7.2. Da Gestão e Fiscalização do Contrato

Caberá ao fiscal e ao gestor do contrato, conforme procedimentos definidos em normativo interno da Contratante:

7.2.1. Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, de acordo com o § 1º, art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

7.2.2. Emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção, nos termos do art. 119 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

7.2.3. Informar à Administração, em tempo hábil para a adoção das medidas pertinentes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência, conforme § 2º, art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

7.2.4. Comunicar imediatamente a seus superiores quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nos prazos e condições estabelecidos.

7.2.5. Fiscalizar a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento.

- 7.2.6. Realizar os recebimentos provisório e definitivo do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências contratuais.
- 7.2.7. Elaborar o relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração, de que trata a alínea "d" do inciso VI do § 3º do art. 174 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.
- 7.2.8. Tomar as providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor competente para tal, conforme o caso.
- 7.2.9. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, incluídas imperfeições de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.

7.3. Do Preposto

- 7.3.1. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.
- 7.3.1.1. Em razão da natureza remota dos serviços, o preposto não precisará estar no local da obra ou serviço.
- 7.3.2. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da Contratada, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

8.1. Do Recebimento

- 8.1.1.** Os serviços prestados serão recebidos definitivamente, no prazo de 07 (sete) dias corridos, pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.
- 8.1.1.1.** O prazo para recebimento definitivo será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.
- 8.1.1.2.** Salvo disposição em contrário no contrato ou neste Termo de Referência, os ensaios, os testes e as demais provas para aferição da boa execução do objeto do contrato exigidos por normas técnicas oficiais correrão por conta do contratado.
- 8.1.1.3.** O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.
- 8.1.2.** Para efeito de recebimento definitivo, ao final de cada período de faturamento, o responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos ao Contratado, mediante registro em relatório detalhado.
- 8.1.3.** O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

- 8.1.4.** A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.
- 8.1.5.** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 8.1.6.** No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, será observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, notificando o Contratado para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 8.1.7.** O prazo para a solução, pelo Contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento provisório ou definitivo.
- 8.1.8.** O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil do Contratado pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

8.2. Da Liquidação

- 8.2.1.** A Liquidação será efetuada no prazo de até 10 (dez) dias corridos contados da data do recebimento definitivo do serviço.
- 8.2.2.** Para fins de liquidação, a Nota Fiscal, ou instrumento de cobrança equivalente, deverá ser enviada ao setor de Compras da ARISB-MG pelo e-mail compras@arisb.com.br, devendo conter os elementos necessários e essenciais, tais como:
 - I. Data de emissão;
 - II. Data de vencimento;
 - III. Dados do contrato e da Contratante;

- IV. Período de execução do contrato;
- V. Quantidade faturada;
- VI. Valor a pagar;
- VII. Retenções tributárias cabíveis.

8.2.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta terá seu prazo suspenso até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à Contratante.

8.2.4. A nota fiscal, ou o instrumento de cobrança equivalente, deverá ser acompanhada da comprovação da regularidade fiscal disposta no art. 68 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

8.3. Do Pagamento:

8.3.1. O pagamento será efetuado por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário, em um dos bancos que o Contratado indicar, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data final da liquidação a que se referir, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pela Contratante.

8.3.1.1. A ARISB-MG deve observar a ordem cronológica nos pagamentos, conforme disposto no art. 141 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

8.3.2. No caso de atraso pelo Contratante, por culpa exclusiva da Administração, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, de acordo com a variação do IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo ou índice que venha a substituí-lo.

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

8.3.4. O Contratado deve garantir a manutenção dos requisitos de habilitação previstos neste documento durante toda a contratação.

8.3.4.1. Eventuais situações de irregularidades fiscal ou trabalhista do Contratado não impedem o pagamento, se o objeto tiver sido executado e atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a adoção das providências tendentes ao sancionamento do Contratado e rescisão contratual.

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

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

8.3.6.1. Não produziu os resultados acordados;

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

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

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

9.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento na modalidade pregão, conforme art. 28 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço, conforme art. 33, da referida Lei Federal.

9.1.1. O fornecedor somente poderá oferecer lance de valor inferior em relação ao último lance por ele ofertado, observado o intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances.

- 9.1.2.** O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é de R\$ 50,00 (cinquenta reais).

9.2. Dos Critérios de Aceitabilidade da Proposta:

- 9.2.1.** A proposta terá validade de 90 (noventa) dias corridos contados da data de sua apresentação.
- 9.2.2.** O critério de aceitabilidade de preços será o valor global estimado para a contratação.
- 9.2.3.** Além do disposto nos itens anteriores, serão observados os seguintes critérios de aceitabilidade da proposta:

I – A proposta deverá contemplar todos os custos diretos e indiretos necessários à plena execução do objeto, incluindo licenciamento da plataforma, implantação, configuração, customização, treinamento, suporte técnico contínuo, utilização da API oficial do WhatsApp (META), infraestrutura, tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários e quaisquer outras despesas incidentes, sendo vedada a cobrança adicional durante a vigência contratual;

II – Não serão aceitas propostas que prevejam cobrança variável por volume de mensagens, conversações, usuários, atendimentos ou qualquer outro fator de uso, devendo o preço ofertado corresponder ao valor global para atendimento integral das especificações constantes neste Termo de Referência;

III – A proposta deverá demonstrar compatibilidade com todas as especificações técnicas descritas no item 2.4 e demais disposições deste Termo de Referência, sob pena de desclassificação;

10. HABILITAÇÃO

- 10.1.** Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

10.2. Habilitação Jurídica:

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

10.2.1.1. Quando se tratar de pessoa jurídica, deve ser apresentada a documentação da(s) pessoa(s) física(s) responsável(is) pela assinatura da proposta.

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

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

10.2.4. Sociedade empresária, Sociedade Limitada Unipessoal – SLU ou sociedade identificada como Empresa Individual de Responsabilidade Limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

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

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

10.2.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas

Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

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

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

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

10.3. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista:

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

10.3.2. Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

10.3.3. Regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei.

- I. A prova de regularidade fiscal e seguridade social perante a Fazenda Nacional será efetuada mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN, referente a todos os tributos federais e à Dívida Ativa da União – DAU por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do

Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

- II. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais e/ou municipais referentes ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

10.3.4. Certificado de Regularidade relativa à seguridade social e perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS.

10.3.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, ou positiva com efeito de negativa, nos termos da Lei Federal nº 12.440, de 7 de julho de 2011, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

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

10.4. Habilitação Econômico-Financeira:

10.4.1. Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, emitida nos últimos 06 (seis) meses.

10.5. Qualificação Técnico-Operacional e Técnico-Profissional

10.5.1. Não será exigido registro ou inscrição da empresa em conselho profissional, por não se tratar de atividade sujeita à fiscalização obrigatória por entidade profissional específica.

10.5.2. Comprovação de aptidão para execução de serviços compatíveis com o objeto desta contratação, por meio da apresentação de, no mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de fornecimento e/ou operação de plataforma de atendimento digital, chatbot

ou solução similar integrada ao WhatsApp ou a outros canais digitais de mensageria.

10.6. Declarações

10.6.1. Declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei nos termos do art. 93 da Lei Federal nº 8.213, de 1991 e em outras normas específicas, conforme previsto no inciso IV do art. 63 da Lei Federal nº. 14.133, de 2021.

10.6.2. Declaração de que não emprega menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de que não emprega menores de dezesesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

10.6.3. Declaração de inexistência de fatos impeditivos para sua habilitação no processo licitatório e ciência da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores, nos termos do artigo 14 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.6.4. Declaração de que atende aos requisitos de habilitação, respondendo pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei.

10.6.5. Declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

10.7. A Contratante poderá consultar o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (Sicaf) e sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões para confirmação dos requisitos de habilitação e verificação da idoneidade do proponente.

11. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES

11.1. Da Contratante

- 11.1.1.** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o presente Termo de Referência, contrato ou documento que o substitua e seus anexos.
- 11.1.2.** Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência.
- 11.1.3.** Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto prestado, para que seja por ele reparado, corrigido, removido, reconstruído ou substituído, no total ou em parte, às suas despesas.
- 11.1.4.** Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, atestar nas notas fiscais/faturas da efetiva prestação de serviço, objeto deste Termo de Referência.
- 11.1.5.** Rejeitar, no todo ou em parte os serviços prestados, quando em desacordo com as especificações constantes na nota de empenho, no Termo de Referência e/ou na proposta comercial do Contratado.
- 11.1.6.** Comunicar o Contratado para emissão de nota fiscal pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia parcial sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.
- 11.1.7.** Solicitar o reparo, a correção, a remoção ou a substituição da parcela do objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.
- 11.1.8.** Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à parcela do serviço prestado, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Termo de Referência.
- 11.1.9.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo Contratado durante a execução do contrato ou documento que o substitua.
- 11.1.10.** Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
 - 11.1.10.1.** A partir da data do protocolo do requerimento, a Administração terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos para decidir, admitida a prorrogação motivada por igual período, conforme art. 123, Lei

Federal nº 14.133, de 2021.

- 11.1.11.** Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo Contratado, conforme art. 92, inciso XI da Lei Federal nº 14.133, de 2021, no prazo máximo 30 (trinta) dias corridos, admitida a prorrogação motivada por igual período.
- 11.1.12.** Aplicar ao Contratado as sanções legais e regulamentares.
- 11.1.13.** Exigir o cumprimento dos recolhimentos tributários, trabalhistas e previdenciários por meio dos documentos pertinentes.
- 11.1.14.** A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

11.2. Do Contratado

- 11.2.1.** O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste instrumento e seus anexos, nas quantidades, prazos e condições pactuadas, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.
- 11.2.2.** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 1990.
- 11.2.3.** Comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.
- 11.2.4.** Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior, conforme Inciso II, art. 137 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados.
- 11.2.5.** Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou dos materiais nela empregados.
- 11.2.6.** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou

terceiros e não reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento da execução contratual pela Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos.

11.2.7. Arcar com os descontos nos pagamentos ou garantia, se for o caso, do valor correspondente aos danos sofridos, devidamente comprovados.

11.2.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente da Contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.2.9. Emitir faturas no valor pactuado, apresentando-as ao Contratante para ateste e pagamento, juntamente com a indicação dos dados bancários ou boleto para pagamento.

11.2.10. Responsabilizar-se pela garantia dos materiais empregados nos serviços prestados, dentro dos padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor e na forma exigida neste Termo de Referência.

11.2.11. Manter, sob sua exclusiva responsabilidade, toda a supervisão, direção e mão-de-obra para entrega do objeto.

11.2.12. Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

11.2.12.1. A documentação que comprova a manutenção das condições de habilitação fiscal, social e trabalhista deve ser apresentada juntamente com as faturas.

11.2.13. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, inclusive aquelas previstas em Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho das categorias abrangidas pela contratação, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante e não poderá onerar o objeto do contrato.

11.2.14. Comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.

- 11.2.15.** Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, aos documentos relativos à execução do objeto, bem como ao local de realização dos trabalhos, quando necessário.
- 11.2.16.** Paralisar, por determinação da 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.
- 11.2.17.** Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.
- 11.2.18.** Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, conforme art. 116 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.
- 11.2.18.1. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, quando solicitado pela Contratante, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas, conforme parágrafo único, art. 116 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.
- 11.2.19.** Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 11.2.20.** 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 inciso II, alínea “d”, art. 124 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.
- 11.2.21.** Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante.
- 11.2.22.** Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas do 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.

- 11.2.23.** Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei Federal nº 13.709, de 2018, adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução do objeto contratado.
- 11.2.24.** Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 11.2.25.** Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.
- 11.2.26.** Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis 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.
- 11.2.27.** Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho.
- 11.2.28.** Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados.
- 11.2.29.** Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho

12. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 12.1.** O valor estimado da contratação foi apurado com base em pesquisa realizada diretamente junto a fornecedores especializados no objeto, em conformidade com os requisitos do Termo de Referência, garantindo representatividade dos preços praticados no mercado e observância aos princípios da economicidade e transparência previstos na Lei nº 14.133/2021. Ressalta-se que não foi possível utilizar dados do Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) como referência, em razão da singularidade do objeto, especialmente quanto ao número de usuários da plataforma, à quantidade de diálogos por mês e ao processamento de mensagens por mês, características que não encontram correspondência nas contratações registradas na base do PNCP. Essa particularidade justificou a adoção de pesquisa direta com fornecedores especializados, assegurando maior

aderência às especificações do Termo de Referência e maior precisão na estimativa de valor.

- 12.2.** O custo estimado total da contratação é de R\$ 44.266,00 (quarenta e quatro mil duzentos e sessenta e seis reais) para o período de 24 (vinte e quatro) meses, sendo 24 parcelas de R\$ 1.799,00 (um mil setecentos e noventa e nove reais) e o custo de implantação em parcela única de R\$ 1.090,00 (um mil e noventa reais).

13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 13.1.** Os recursos para cobrir as despesas decorrentes da contratação objeto deste Termo de Referência correrão à conta da seguinte dotação orçamentária: 17.512.0407.2005.3.3.90.40.00 MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DA ARISB MG - Serv Tecnologia da Informação e Com – Ficha 53.

14. RESPONSÁVEIS

Responsável pela elaboração: Adrian Kevem Gomes Rares

Cargo: Técnico em Informática Matrícula: 72

Responsável pela aprovação: Nome: Joice Tanara Souza Siqueira Andrade

Cargo: Superintendente de Planejamento e Gestão Matrícula: 66

ANEXO II**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 9002/2026****PROPOSTA COMERCIAL****AO (À)****SR. (A) PREGOEIRO (A) OFICIAL****AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO DE MINAS
GERAIS ARISB-MG**

Empresa: [Nome da Empresa], situada na [Endereço completo da Empresa], inscrita no CNPJ sob o n.º [CNPJ da Empresa], e inscrição estadual n.º [IE da Empresa], email: [e-mail de contato], telefone de contato: [nº de telefone] vem por intermédio deste instrumento apresentar sua proposta comercial a(o) PREGÃO ELETRÔNICO N.º 9002/2026, nos seguintes termos:

1.2. **OBJETO:** contratação de plataforma de chatbot para atendimento institucional via WhatsApp, utilizando exclusivamente a API oficial do WhatsApp, incluindo licenciamento da solução, implantação, configuração inicial, customização de fluxos de atendimento, treinamento de usuários e suporte técnico contínuo, sem dedicação exclusiva de mão de obra.

Lote	Item	Código do Item (CATSER)	Descrição do Objeto	Unidade de Fornecimento	Quantidade
1	1	26077	Software como serviço - saas	UND	1

1. O prazo de validade da presente proposta é de 90 (noventa) dias, contados da data de abertura da licitação;

2. Declaramos estar de acordo com todas as normas e especificações do Edital de Pregão Eletrônico n.º 9002/2026 e respectivo Termo de Referência.

3. O valor total da proposta engloba todos os custos como: mão de obra, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, benefícios estabelecidos em convenção, em

dissídio ou em acordo coletivo, equipamentos de proteção, ferramentas e equipamentos, tributos incidentes e demais despesas diretas e indiretas necessárias à prestação de serviços objeto da licitação;

4. O preço proposto é de nossa exclusiva responsabilidade, não nos assistindo o direito de pleitear, na vigência do contrato a ser firmado, nenhuma exceção, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

Nome e Assinatura do Representante Legal da Empresa.

Nº DO RG/ N º DO CPF

CARGO/FUNÇÃO DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA LICITANTE

NOME DA EMPRESA LICITANTE

(Emitir em papel timbrado oficial da licitante)

ANEXO III
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 9002/2026

DECLARAÇÃO CONJUNTA DE CUMPRIMENTO DE REQUISITOS

[Nome da Empresa], CNPJ nº [CNPJ da Empresa], situada na [Endereço da Empresa], por seu representante legal [ou procurador ou responsável credenciado] [Nome do representante ou procurador], CPF nº [CPF do representante ou procurador], doravante denominada "Proponente", apresenta esta declaração para fins de participação no processo de contratação supra referenciado, promovido pela Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento Básico de Minas Gerais (ARISB-MG), sob as penas da lei, **DECLARA:**

- (i) que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação, nos termos do art. 14 da Lei Federal nº 14.133/2021, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências impeditivas posteriores;
- (ii) que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei nos termos do art. 93 da Lei Federal nº 8.213, de 1991 e em outras normas específicas, conforme previsto no inciso IV do art. 63 da Lei Federal nº. 14.133, de 2021.
- (iii) que não emprega menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e que não emprega menores de dezesesseis anos – salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos –, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.
- (iv) suas propostas econômicas apresentadas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.
- (v) que todas as informações prestadas nesta declaração são verdadeiras e estão de acordo com a legislação vigente, assumindo total responsabilidade pela veracidade das informações aqui apresentadas, ciente das implicações legais decorrentes de falsas declarações.

Localidade, ____ de _____ de 2026.

Nome do Representante Legal da Empresa e n.º do seu documento de identidade

(Emitir em papel timbrado oficial da licitante)

ANEXO IV

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 9002/2026

DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO E INFORMAÇÕES

Atesto para todos os fins e efeitos, em especial atendimento às exigências contida no Pregão Eletrônico nº 9002/2026, que o Sr(a) [Nome do representante ou procurador], inscrito no CPF nº: [CPF do representante ou procurador], representante da empresa [Nome da Empresa], CNPJ nº: [CNPJ da Empresa], referindo-se ao disposto no art. 67, inciso VI, da Lei nº 14.133/21, declara que tomou conhecimento de todas as informações e condições locais para o cumprimento do objeto licitado.

Localidade, ____ de _____ de 2026.

Nome do Representante Legal da Empresa e n.º do seu documento de identidade

(Emitir em papel timbrado oficial da licitante)