

## CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - SE

**Aviso de Contratação 9/2025****Informações Básicas**

<b>Número do artefato</b>	<b>UASG</b>	<b>Editado por</b>	<b>Atualizado em</b>
9/2025	389182-CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - SE	MARIA DA CONCEICAO PEREIRA LEMOS	25/09/2025 15:33 (v 0.7)
<b>Status</b>	CONCLUIDO		

**Outras informações**

<b>Categoria</b>	<b>Número da Contratação</b>	<b>Processo Administrativo</b>
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	33/2025	25.25.000000347-1

**1. <Item editável>****CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SERGIPE****AVISO DE CONTRATAÇÃO DIRETA Nº 90010/2025**

(Processo Administrativo nº 25.25.000000347-1)

Torna-se público que o(a) CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SERGIPE, por meio do(a) Setor de Compras, realizará Dispensa Eletrônica, com critério de julgamento menor preço, na hipótese do art. 75, inciso I, nos termos da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, da Instrução Normativa Seges/ME nº 67, de 2021, e demais normas aplicáveis.

Data da sessão: **01/10/2025**

UASG: 389182

Link: [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)Data Início de recebimento de proposta: **26/09/2025 às 08:00** - Data Fim de recebimento de proposta: **01/10/2025 às****08:00** - Prazo da Etapa de lances: 06:00

Envio da proposta reformulada: Até 2h após solicitação do pregoeiro - Comprasnet

O intervalo mínimo de diferença de valores dos lances: R\$ 5,00 (cinco reais)

O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário.

Esclarecimentos: Através do e-mail [cpl@cremese.org.br](mailto:cpl@cremese.org.br) até 30/09/2025**1. DO OBJETO**

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de envio de mensagens via WhatsApp Business API e de solução de atendimento Omnichannel em nuvem, com ações automatizadas de envio de mensagens e atendimento, para atender as necessidades do Conselho Regional de Medicina do Estado de Sergipe - CREMese, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

## GRUPO ÚNICO

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UND DE MEDIDA	QTD ESTIMADA ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
1	Serviço de implantação do sistema, incluídos os custos de ativação, configuração, integração e treinamento.	26077	UND	1	1.942,03	1.942,03
2	Serviço de atendimento Omnichannel em nuvem, por meio de um canal de WhatsApp Oficial, vinculado a um número ativo válido na Meta Inc, com disponibilização de acesso a, no mínimo, 5 (cinco) usuários simultâneos, com ações automatizadas de atendimento, no total estimado de 10.000 (dez mil) mensagens por mês, com possibilidade de expansão, incluídos todos os custos de manutenção do sistema.	26077	MENSAL	12	1.764,95	21.179,40
3	Serviço de envio/disparo de mensagens via WhatsApp Business API, categorizadas pela Meta Inc como Mensagem Utilidade, com faturamento conforme utilização efetiva.	26077	UND	24 MIL MSGS	0,17	4.080,00
4	Serviço de envio/disparo de mensagens via WhatsApp Business API, categorizadas pela Meta Inc como Mensagem Marketing, com faturamento conforme utilização efetiva.	26077	UND	6 MIL MSGS	0,58	3.480,00
Total						<b>30.681,43</b>

1.2. O critério de julgamento adotado será o **menor preço**, observadas as exigências contidas neste Aviso de Contratação Direta e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

## 2. DO REGISTRO DE PREÇOS

2.1 O presente processo não adotará o sistema de registro de preços.

## 3. DA PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA ELETRÔNICA

3.1. A participação na presente dispensa eletrônica ocorrerá por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica, ferramenta informatizada integrante do Sistema de Compras do Governo Federal – Compras.gov.br, disponível no Portal de Compras do Governo Federal, no endereço eletrônico [www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras).

3.1.1. O procedimento será divulgado no Compras.gov.br e no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, e encaminhado automaticamente aos fornecedores registrados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - Sicaf, por mensagem eletrônica, na correspondente linha de fornecimento que pretende atender.

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

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

3.2. Para o grupo único, a participação é exclusiva a microempresas e empresas de pequeno[A1] porte, nos termos do art. 49, inciso IV, c/c o art. 48, inciso I, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

3.2.1 A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização do procedimento, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

3.2.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno[A2] porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no art. 16 da Lei nº 14.133, de 2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006, e do Decreto n.º 8.538, de 6 de outubro de 2015.

3.3. Não poderão participar desta dispensa de licitação:

3.3.1 aquele que não atenda às condições deste Aviso de Contratação Direta e seu(s) anexo(s);

3.3.2. sociedade que desempenhe atividade incompatível com o objeto da dispensa;

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

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

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

3.3.6. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

3.3.7. 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 dispensa de 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;

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

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

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

3.5. O impedimento de que trata o item 3.3.6 aplica-se também ao fornecedor que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do fornecedor.

3.6. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.3.4 e 3.3.5 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da dispensa ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

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

3.8. O disposto nos itens 3.3.4 e 3.3.5 não impede a dispensa ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

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

3.10. A vedação de que trata o item 3.4, 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.

## **4. DO INGRESSO NA DISPENSA ELETRÔNICA E DO CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL**

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

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

4.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, em especial o preço ou o desconto ofertado, vinculam a Contratada.

4.4. 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;

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

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

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

4.6. Independentemente do percentual do tributo que constar da planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos pela legislação vigente.

4.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.[A3]

4.8. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação. [A4]

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

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

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

4.9.3. que se responsabiliza pelas transações que forem efetuadas no sistema, assumindo-as como firmes e verdadeiras;

4.9.4. 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;

4.9.5. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição; e

4.9.6. 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.

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

4.11. O fornecedor deverá declarar em campo próprio do sistema se o produto ou serviço ofertado é manufaturado nacional beneficiado por um dos critérios de margem de preferência indicados no Termo de Referência, quando for o caso, para usufruir do benefício[A5] .

4.12. 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 art. 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.

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

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

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

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

*4.13.3. O valor mínimo parametrizado possui caráter sigiloso aos demais participantes do certame e para o órgão ou entidade contratante. Apenas os lances efetivamente enviados poderão ser conhecidos dos fornecedores na forma da seção seguinte deste Aviso.[A6]*

## 5. DA FASE DE LANCES

5.1. A partir da data e horário estabelecidos neste Aviso de Contratação Direta, a sessão pública será automaticamente aberta pelo sistema para o envio de lances públicos e sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo encerrado no horário de finalização de lances também já previsto neste Aviso.

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

5.2.1. O lance deverá ser ofertado pelo **valor unitário** do item.

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

5.3.1. O fornecedor poderá oferecer lances sucessivos iguais ou superiores ao lance que esteja vencendo o certame, desde que inferiores ao menor por ele ofertado e registrado pelo sistema, sendo tais lances definidos como “lances intermediários” para os fins deste Aviso de Contratação Direta.

5.3.2. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é de R\$ 5,00 (cinco reais).

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

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

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

5.7. Imediatamente após o término do prazo estabelecido para a fase de lances, haverá o seu encerramento, com o ordenamento e divulgação dos lances, pelo sistema, em ordem crescente de classificação.

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

## 6. DA FASE DE JULGAMENTO E ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS

6.1. Encerrada a fase de lances, quando a proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou abaixo do desconto definido para a contratação, o gestor poderá negociar condições mais vantajosas.

6.1.1. Neste caso, será encaminhada contraproposta ao fornecedor que tenha apresentado o menor preço ou o maior desconto, para que seja obtida a melhor proposta compatível em relação ao estipulado pela Administração.

6.1.2. A negociação poderá ser feita com os demais fornecedores classificados, exclusivamente por meio do sistema, respeitada a ordem de classificação, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo ou abaixo do desconto definido para a contratação.

6.2. Em qualquer caso, concluída a negociação, se houver, o resultado será divulgado a todos e registrado na ata do procedimento da dispensa eletrônica, devendo esta ser anexada aos autos do processo de contratação.

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

6.4. Encerrada a etapa de negociação, se houver, o gestor verificará se o fornecedor provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133, de 2021, legislação correlata e nos itens 3.3 e seguintes deste Aviso, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no processo de contratação direta ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.4.1. Sicaf;

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

6.5. A consulta aos cadastros será realizada no nome e no CNPJ da empresa fornecedora.

6.6. A consulta no CNEP quanto às sanções previstas na Lei nº 8.429, de 1992, também ocorrerá no nome e no CPF do sócio majoritário da empresa fornecedora, se houver, por força do art. 12 da citada lei.

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

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

6.7.2. O fornecedor será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

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

6.8. Caso o fornecedor provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs ou tenha se valido da aplicação da margem de preferência, o gestor verificará se o fornecedor faz jus ao benefício aplicado.

*6.8.1. Caso o fornecedor não venha a comprovar o atendimento dos requisitos para fazer jus ao benefício da margem de preferência, as propostas serão reclassificadas, para fins de nova aplicação da margem de preferência.*

6.9. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o gestor 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 Aviso de Contratação Direta e em seus anexos.

6.10. Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.10.1. contiver vícios insanáveis;

6.10.2. não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste Aviso ou em seus anexos;

6.10.3. apresentar preços inexequíveis ou que permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação; [A2]

6.10.4. não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

6.10.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Aviso ou seus anexos, desde que insanável.

6.11. Quando o fornecedor não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:

*6.11.1. for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da dispensa não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio fornecedor, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.*

*6.11.2. apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.*

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

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

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

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

6.14. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

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

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

6.18. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, será iniciada a fase de habilitação, observado o disposto neste Aviso de Contratação Direta.

## 7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

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

7.2. A habilitação dos fornecedores será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

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

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

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

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

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

*7.5.1. Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o Termo de Referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de 10% para o consórcio em relação ao valor exigido para os fornecedores individuais.*

7.6. Na hipótese de necessidade de envio de documentos complementares, indispensáveis à confirmação dos já apresentados para a habilitação, ou de documentos não constantes do Sicaf, o fornecedor será convocado a encaminhá-los, em formato digital, por meio do sistema, no prazo de **2 (duas) horas**, sob pena de inabilitação.

7.7. 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.

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

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

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

7.11. O fornecedor provisoriamente vencedor em um item, que estiver concorrendo em outro item, ficará obrigado a comprovar os requisitos de habilitação cumulativamente, isto é, somando as exigências do item em que venceu às do item em que estiver concorrendo, e assim sucessivamente, sob pena de inabilitação, além da aplicação das sanções cabíveis.

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

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

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

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

## **8. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

8.1. O presente processo não adotará o sistema de registro de preços.

## **9. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA**

9.1. O presente processo não adotará o sistema de registro de preços.

## **10. DA CONTRATAÇÃO**

10.1 Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.[A1]

10.2. O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta.

10.2.1. Para assinatura digital do contrato, a licitante vencedora, caso não possua, deve realizar cadastro no SEI - SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES, por meio do link: <https://portalsei.cfm.org.br/para-o-cidadao/cadastrodeusuario-externo/>

10.2.2. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.[A2]

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

10.4. Na assinatura do contrato será exigida a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste aviso, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.[A4]

## **11. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

11.1. Comete infração administrativa o fornecedor que praticar quaisquer das hipóteses previstas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, quais sejam:

11.1.1.. dar causa à inexecução parcial do contrato;

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

11.1.3. dar causa à inexecução total do contrato;

11.1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

11.1.5. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

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

11.1.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação direta sem motivo justificado;

11.1.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou a execução do contrato;

11.1.9. fraudar a dispensa eletrônica ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

11.1.10. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

11.1.10.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores, em qualquer momento da dispensa, mesmo após o encerramento da fase de lances.

11.1.11 praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame; e

11.1.12 praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

11.1.13. O fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

11.1.14. Advertência pela falta do subitem 11.1.1 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

11.1.15. Multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do fornecedor, por qualquer das infrações dos subitens 11.1.1 a 11.1.12;[A1]

11.1.16. Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens 11.1.2 a 11.1.7 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

11.1.17. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 11.1.8 a 11.1.12, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave.

11.2. A aplicação das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante.

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

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

11.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

11.6. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

11.8 Na aplicação das sanções serão considerados:

11.8.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

11.8.2. as peculiaridades do caso concreto;

11.8.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.8.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

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

11.9. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

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

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

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

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

## 12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

12.1.1. republicar o presente Aviso com uma nova data;

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

12.1.2.1. No caso do subitem anterior, a contratação será operacionalizada fora deste procedimento.

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

12.2. As providências dos subitens 12.1.1 e 12.1.2 também poderão ser utilizadas se não houver o comparecimento de quaisquer fornecedores interessados (procedimento deserto).

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

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

12.5. 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.

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

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

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

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

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

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

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

12.12.1 ANEXO I – Termo de Referência

12.12.1.1. Apêndice do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar;

12.12.2. ANEXO III - Modelo de Proposta;

12.12.3. ANEXO IV – Minuta de Termo de Contrato.

## 13. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**JILVAN PINTO MONTEIRO**

Autoridade competente

## CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - SE

## Termo de Referência 13/2025

## Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
13/2025	389182-CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - SE	LARISSA COSTA ARAUJO	25/09/2025 14:16 (v 0.9)
Status	ASSINADO		

## Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra		25.25.000000347-1

## 1. Condições gerais da contratação

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de envio de mensagens via WhatsApp Business API e de solução de atendimento Omnichannel em nuvem, com ações automatizadas de envio de mensagens e atendimento, para atender as necessidades do Conselho Regional de Medicina do Estado de Sergipe - CREMESE, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

GRUPO 1						
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QTD ESTIMADA ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
1	Serviço de implantação do sistema, incluídos os custos de ativação, configuração, integração e treinamento.	26077	UND	1	R\$ 1.942,03	R\$ 1.942,03
2	Serviço de atendimento Omnichannel em nuvem, por meio de um canal de WhatsApp Oficial, vinculado a um número ativo válido na Meta Inc, com disponibilização de acesso a, no mínimo, 5 (cinco) usuários simultâneos, com ações automatizadas de atendimento, no total estimado de 10.000 (dez mil) mensagens por mês, com possibilidade de expansão, incluídos todos os custos de manutenção do sistema.	26077	MENSAL	12	R\$ 1.764,95	R\$ 21.179,40

3	Serviço de envio/disparo de mensagens via WhatsApp Business API, categorizadas pela Meta Inc como Mensagem Utilidade, com faturamento conforme utilização efetiva.	26077	UND	24 mil msgs	R\$ 0,17	R\$ 4.080,00
4	Serviço de envio/disparo de mensagens via WhatsApp Business API, categorizadas pela Meta Inc como Mensagem Marketing, com faturamento conforme utilização efetiva.	26077	UND	6 mil msgs	R\$ 0,58	R\$ 3.480,00
						<b>VALOR TOTAL ANUAL: R\$ 30.681,43</b>

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como *comuns*, consoante dispõe o artigo 6º, XIII, da Lei nº 14.133/2021, por possuir padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 1 (um) ano, contado da assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado, sendo a vigência plurianual mais vantajosa, de acordo com justificativa contida no Estudo Técnico Preliminar.

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

## 2. Descrição da solução

2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. A solução de TIC consiste em uma plataforma **SaaS (Software as a Service)**, hospedada em ambiente em nuvem, e contemplará:

### 2.2.1. Serviços de Envio/Disparo de Mensagens via WhatsApp Business API

- 2.2.1.1. **Licenciamento Oficial pela Meta:** A plataforma deverá utilizar a **API oficial do WhatsApp Business, licenciada diretamente pela Meta**, empresa detentora dos direitos do WhatsApp, garantindo a conformidade com as políticas da plataforma e a legitimidade do serviço.
- 2.2.1.2. **Disponibilização de acesso à plataforma** para envio de mensagens ativas (em massa ou segmentadas) e atendimento receptivo via WhatsApp Business API oficial.
- 2.2.1.3. **Configuração e gestão de número(s) de telefone** para uso exclusivo da instituição no WhatsApp Business API.
- 2.2.1.4. **Suporte para criação, submissão e aprovação de templates de mensagens** junto à Meta (WhatsApp).
- 2.2.1.5. Funcionalidade de **personalização de mensagens** com dados dinâmicos do destinatário.
- 2.2.1.6. **Envio massivo e segmentado:** Capacidade de enviar mensagens em grande volume, permitindo segmentação de público com base em critérios predefinidos (ex: tipo de serviço, localização, status de processo).
- 2.2.1.7. **Modelo de cobrança baseado em utilização efetiva:** estimativa de envio pela instituição de 30.000 (trinta mil) mensagens por ano, sendo 24.000 (vinte e quatro mil) mensagens caracterizadas pela Meta Inc

como "Utilidade" e 6.000 (seis mil) mensagens caracterizadas pela Meta Inc como "Marketing", com faturamento conforme utilização efetiva.

- 2.2.1.8. **Geração de relatórios e métricas** de entrega, leitura, erros, interações e outros indicadores de desempenho do envio de mensagens.
- 2.2.1.9. **API para integração** com sistemas internos existentes da instituição (ex: CRM, sistema de gestão de usuários, sistema de gestão de protocolos, etc.).
- 2.2.1.10. **Suporte a diferentes tipos de mídia** (texto, imagem, vídeo, documentos e mensagens interativas com botões, listas).
- 2.2.1.11. **Automação de respostas (chatbots) e fluxos conversacionais** para interações proativas ou reativas.

## 2.2.2. Serviços de Plataforma de Atendimento Omnichannel

- 2.2.2.1. **Plataforma unificada:** Sistema que integre múltiplos canais de comunicação (WhatsApp, chat web, e-mail, redes sociais – Facebook Messenger, Instagram Direct – e, se aplicável, telefone) em uma única interface para o atendente.
- 2.2.2.2. **Histórico Integrado:** Visão única e completa do histórico de interações do usuário em todos os canais, proporcionando continuidade no atendimento.
- 2.2.2.3. **Roteamento Inteligente:** Capacidade de rotear atendimentos de forma automática para os setores ou atendentes mais adequados, com base em regras predefinidas (ex: tipo de demanda, canal de origem, horário).
- 2.2.2.4. **Módulo de Chatbot/Atendimento Automatizado:** Ferramenta robusta para configurar chatbots para atendimento inicial, triagem de demandas e respostas a perguntas frequentes, com opção clara e fluida de transferência para atendente humano.
- 2.2.2.5. **Transferência de Atendimento:** Facilidade para transferir atendimentos entre operadores e setores, mantendo todo o histórico da conversa e contexto.
- 2.2.2.6. **Monitoramento e Qualidade:** Ferramentas para monitorar o desempenho dos atendentes em tempo real, tempo médio de atendimento (TMA), tempo médio de espera (TME), taxa de abandono, pesquisas de satisfação (NPS, CSAT) e gravação de interações (se aplicável e em conformidade com a LGPD).
- 2.2.2.7. **Painel de Gerenciamento (Dashboard):** Visão executiva com indicadores de desempenho (KPIs) e relatórios em tempo real e históricos sobre volume de atendimentos, satisfação do cliente, desempenho dos atendentes e outros.
- 2.2.2.8. **Escalabilidade:** Capacidade de suportar o aumento progressivo no volume de atendimentos e usuários sem perda de desempenho ou disponibilidade.
- 2.2.2.9. **Gestão de Etiquetas (tags):** Funcionalidade para classificar e segmentar interações e clientes.
- 2.2.2.10. **Integração:** Capacidade de integração com sistemas internos (CRM, ERP, sistemas de gestão de usuários) e ferramentas de monitoramento de performance.

## 3. Fundamentação e descrição da necessidade

3.1. A presente contratação justifica-se pelo fato de que a entidade enfrenta desafios significativos na comunicação eficiente e escalável com seus usuários/clientes/cidadãos, conforme detalhado no Estudo Técnico Preliminar (ETP), anexo a este processo. Tais desafios resultam em:

- 3.1.1. **Demora na resposta a questionamentos**, gerando insatisfação.
- 3.1.2. **Dificuldade em disseminar informações urgentes ou de grande volume**, comprometendo a agilidade.
- 3.1.3. **Falta de um canal centralizado e integrado** para atendimento ao público, levando à fragmentação da comunicação.
- 3.1.4. **Baixa satisfação do usuário**, devido à morosidade e à falta de integração dos canais de comunicação existentes.

3.2. A contratação dos serviços de WhatsApp Business API e de uma plataforma de Atendimento Omnichannel é de suma importância para sanar essas questões. Os objetivos primordiais são:

- 3.2.1. **Modernizar os canais de comunicação**, alinhando a instituição às expectativas de comunicação digital do público.
- 3.2.2. **Agilizar o atendimento e a disseminação de informações**, proporcionando respostas mais rápidas e eficientes.
- 3.2.3. **Oferecer um canal de comunicação mais acessível e preferencial** para o público, aproveitando a ubiquidade do WhatsApp.
- 3.2.4. **Integrar os diversos canais de atendimento** (chat, e-mail, telefone, redes sociais) em uma única plataforma, garantindo uma visão 360° do usuário.
- 3.2.5. **Melhorar significativamente a satisfação** dos usuários/clientes/cidadãos com os serviços prestados.
- 3.2.6. **Otimizar recursos humanos** dedicados ao atendimento, permitindo que se concentrem em demandas mais complexas e estratégicas.

3.3. A contratação de uma solução externa é justificada pela complexidade tecnológica envolvida, pela necessidade de expertise especializada e pela otimização de recursos internos que seriam demandados para desenvolver e manter uma plataforma própria. A aquisição do serviço de uma empresa especializada permite acesso a tecnologias atualizadas, conformidade com as políticas do WhatsApp e LGPD, e suporte técnico contínuo.

3.4. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.

## 4. Requisitos da contratação

### 4.1. Requisitos Técnicos da Plataforma

- 4.1.1. **Ambiente em Nuvem (SaaS)**: A solução deve ser entregue como serviço, acessível via web, sem a necessidade de instalação de software na infraestrutura da Contratante, com alta disponibilidade e escalabilidade.
- 4.1.2. **Conformidade com a LGPD**: A plataforma e todos os seus processos de tratamento de dados devem estar em total conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), incluindo criptografia de dados, controles de acesso, políticas de retenção e exclusão, e demais requisitos de privacidade.
- 4.1.3. **Segurança da Informação**: Mecanismos robustos de autenticação (ex: MFA), autorização, criptografia de ponta a ponta para dados em trânsito e em repouso, auditoria de logs de acesso e operações, e aderência a padrões de segurança reconhecidos.
- 4.1.4. **Capacidade de Processamento**: A plataforma deverá ser capaz de processar um volume de, aproximadamente, **10.000 (dez mil) mensagens de atendimentos/mês**, com possibilidade de expansão e dimensionamento sob demanda.
- 4.1.5. **Envio de Mensagens via WhatsApp Business API**: A plataforma deverá estar apta para o envio de mensagens, conforme as categorias definidas pela Meta Inc. para uso da API Oficial do WhatsApp Business:
  - a) Conversas iniciadas pelos usuários;
  - b) Conversas iniciadas pela entidade, segmentadas em:
    - b1) Conversas de Marketing (mensagens promocionais e de oferta);
    - b2) Conversas de Utilidade (envio de atualizações, pedidos, cobranças, etc.);
    - b3) Conversas de Autenticação (validação de identidade, senhas, tokens).
- 4.1.6. **Disponibilidade (SLA)**: A Contratada deverá garantir um nível de serviço de disponibilidade da plataforma de, no mínimo, **99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento)**, excluindo-se manutenções programadas comunicadas previamente.
- 4.1.7. **APIs para Integração**: Disponibilidade de APIs (*Application Programming Interfaces*) bem documentadas e de fácil utilização para integração com sistemas legados da Contratante (ex: CRM, sistema de gestão de usuários, portal da instituição).
- 4.1.8. **Dashboard e Relatórios Customizáveis**: Painel de controle e capacidade de geração de relatórios detalhados, com possibilidade de customização de indicadores e filtros.

- 4.1.9. **Suporte a Múltiplos Usuários/Atendentes:** Suporte a múltiplos usuários e atendentes simultâneos, com controle de perfis de acesso e permissões, com previsão de acesso inicial de, no mínimo, 5 (cinco) usuários simultâneos, com possibilidade de expansão.
- 4.1.10. **Usabilidade (UI/UX):** Interface de usuário (UI) intuitiva e experiência do usuário (UX) amigável para administradores e atendentes.
- 4.1.11. **Backup e Armazenamento Seguro:** Garantia de políticas de backup e armazenamento seguro de todos os registros e histórico de interações.

## 4.2. Requisitos de Qualificação da Contratada

- 4.2.1. **Comprovada Experiência:** Experiência mínima comprovada na prestação de serviços similares (envio de mensagens via WhatsApp Business API e plataforma de atendimento Omnichannel), mediante apresentação de atestados de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.
- 4.2.2. **Parceria Oficial com a Meta:** A Contratada deverá comprovar ser uma **empresa licenciada ou parceira oficial da Meta** para a oferta de serviços de WhatsApp Business API, mediante apresentação de documentação oficial, certificações ou links de verificação junto à Meta. Esta exigência é fundamental para garantir a legitimidade e a continuidade dos serviços.
- 4.2.3. **Canais de Suporte Técnico:** Disponibilidade de suporte técnico especializado em **24 horas** por dia, 7 dias por semana, com tempos de resposta e solução definidos por nível de criticidade (SLA).

## Requisitos de Capacitação

4.3. A Contratada deverá fornecer treinamento à equipe que atuará com a solução.

## Requisitos Legais

4.4. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), e a outras legislações aplicáveis, no que couber.

## Requisitos de Manutenção

4.5. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções (*corretivas/preventivas/adaptativa/evolutiva*) pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao *aperfeiçoamento de suas funcionalidades*.

## Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

4.6.1. *Proteção de Dados e Privacidade dos Usuários:* é essencial a observância quanto à proteção dos dados pessoais dos usuários e a privacidade em todas as etapas da contratação e uso das soluções de TIC, seguindo as leis e regulamentos aplicáveis, especialmente a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.6.2. *Redução de Resíduos:* a redução da geração de resíduos eletrônicos deve ser observada, como peças e equipamentos obsoletos, buscando a reciclagem e o descarte adequado desses materiais.

4.6.3. *Acesso à Informação e ao Conhecimento:* A solução de TIC, objeto da presente contratação, deve ser utilizada para promover o acesso à informação e ao conhecimento, respeitando a pluralidade de fontes e a diversidade de perspectivas.

### **Requisitos da Arquitetura Tecnológica**

4.7. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.8. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

### **Requisitos de Garantia e Manutenção**

4.9. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

### **Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade**

4.10. O Contratado deverá observar os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade contidos no "Guia de Requisitos e Obrigações Quanto à Privacidade e à Segurança da Informação", no que couber.

### **Vistoria**

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

### **Sustentabilidade**

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

4.12.1. A empresa contratada deverá observar o disposto na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, do Governo Federal, a qual dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental nas aquisições de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, no que couber.

4.12.2. Considera-se relevante a adoção de práticas administrativas e operacionais que reduzam quaisquer impactos ambientais possivelmente correlacionados às atividades prestadas, trabalhando sempre de forma a minimizar ou mitigar os efeitos de possíveis danos ao meio ambiente, se valendo de tecnologias e materiais ecologicamente corretos e que prezem pela sustentabilidade.

### **Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021):**

4.13. Não serão indicadas marcas ou modelos de referência para a presente contratação.

### **Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço**

4.14. Não haverá vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço, objeto da presente contratação.

## **Da exigência de carta de solidariedade**

4.15. Não se aplica ao presente objeto a exigência de carta de solidariedade para a presente contratação

## **Subcontratação**

4.16. Não será admitida a subcontratação no presente caso, conforme justificativa contida no Estudo Técnico Preliminar.

## **Garantia da Contratação**

4.17. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

## **5. Papéis e responsabilidades**

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

5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico e Administrativo do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

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

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

5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

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

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

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

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

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

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

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

## 6. Modelo de execução do contrato

### Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. *Início da execução do objeto: 10 (dez) dias, contados da assinatura do contrato.*

6.1.2. *Cronograma de realização dos serviços: a execução do contrato deverá seguir um **Plano de Implantação** a ser proposto pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE, contemplando, no mínimo, as seguintes fases:*

1. **Fase de Planejamento e Kick-off:** Reunião inicial para alinhamento detalhado, definição de cronograma, responsáveis e canais de comunicação.
2. **Fase de Integração Técnica:** Configuração e parametrização da plataforma, integração com sistemas internos da Contratante (APIs), e importação de dados necessários.
3. **Fase de Configuração de Fluxos e Automações:** Desenvolvimento e configuração de fluxos de atendimento automatizado (chatbots), regras de roteamento e templates de mensagens.
4. **Fase de Homologação e Testes:** Realização de testes de funcionalidade, desempenho e segurança pela Contratante, com acompanhamento da Contratada.
5. **Fase de Treinamento e Capacitação:** Treinamento intensivo para administradores e usuários finais da plataforma.
6. **Fase de Go-Live e Operação Assistida:** Entrada em produção da solução, com suporte intensivo e acompanhamento nas primeiras semanas de operação.
7. **Fase de Operação e Manutenção Contínua:** Prestação contínua dos serviços, suporte técnico, atualizações e evolução da plataforma.

### Local da prestação dos serviços

6.2. *Os serviços serão prestados na sede da Contratada e/ou na sede do Conselho Regional de Medicina do Estado de Sergipe - CREMESE, no seguinte endereço: Rua Boquim, nº 589, Centro, Aracaju/SE - CEP: 49010-280.*

6.3. *Os serviços serão prestados no seguinte horário: das 7h às 12h e das 13h às 17h, de segunda a sexta-feira ou horário/dia diversos, desde que atenda ao cronograma e legislação trabalhista sem que, para tanto, venha a gerar ônus para a entidade.*

### Materiais a serem disponibilizados

6.4. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar todos os materiais, equipamentos, ferramentas e acessos necessários, nas quantidades estimadas e qualidades necessárias à execução dos serviços, promovendo sua substituição quando necessário.

### **Especificação da garantia do serviço**

6.5. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

### **Procedimentos de transição e finalização do contrato**

6.6. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

### **Mecanismos formais de comunicação**

6.7. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

6.7.1. Ordem de Serviço;

6.7.2. Ata de Reunião;

6.7.3. Ofício;

6.7.4. Sistema de abertura de chamados;

6.7.5. E-mails e cartas, dentre outros.

### **Formas de Pagamento**

6.8. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

### **Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

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

## **7. Modelo de gestão do contrato**

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

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

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

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

### **Preposto**

7.5. 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.

7.6. O Contratado não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de execução do contrato.

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

### **Reunião Inicial**

7.8. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, poderá ser realizada Reunião Inicial, a critério da Contratante, de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

*7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 (dez) dias da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.*

### **Fiscalização**

7.10. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput) , nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

#### **Fiscalização Técnica**

7.11. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

7.11.1. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

7.11.2. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

7.11.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

7.11.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

7.11.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

#### **Fiscalização Administrativa**

7.12. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.12.1. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

### **Gestor do Contrato**

7.13. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

7.14. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

7.15. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

7.16. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

7.17. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

7.18. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

7.19. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

### **CrITÉrios de medição e pagamento**

7.20. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), disposto neste item.

<b>IMR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	<i>Garantir a execução dos serviços, conforme estabelecido no contrato.</i>
<b>Meta a cumprir</b>	<i>Cumprimento das obrigações contratuais:</i>

<b>Instrumento de medição</b>	<i>Relatório de controle dos serviços executados ou instrumento equivalente.</i>
<b>Forma de acompanhamento</b>	<i>A Fiscalização do contrato acompanhará a execução dos serviços, conforme perspectiva da entidade contratante, podendo realizar fiscalização esporádica a qualquer momento para conferir a eficácia dos serviços.</i>
<b>Periodicidade</b>	<i>Mensal.</i>
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	<i>O número de ocorrências no período refletirá o percentual de atingimento da meta (%) ou, a glosa, pelo não atingimento.</i>
<b>Início de Vigência</b>	<i>A partir da assinatura do contrato.</i>
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<i>De 0 a 1 ocorrências = recebimento de 100% do valor da fatura. De 2 a 3 ocorrências = recebimento de 99% do valor da fatura. De 4 a 5 ocorrências = recebimento de 98% do valor da fatura. De 5 a 6 ocorrências = recebimento de 97% do valor da fatura.</i>
<b>Sanções</b>	<i>A existência de mais de 07 (sete) ocorrências/trimestre considerar-se-á inexecução parcial.</i>
<b>Observação</b>	<i>Qualquer penalidade deverá ser precedida de manifestação da contratada, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021 e demais legislações aplicáveis.</i>

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

7.21.1. não produzir os resultados acordados;

7.21.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.21.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

## **Do recebimento**

7.23. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.23.1. O prazo da disposição acima 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.

7.24. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.25. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

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

7.27. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico 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 à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

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

7.28. 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.

7.29. 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. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

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

7.31. 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.

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

7.33. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.33.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

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

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

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

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

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

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

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

### **Liquidação**

7.37. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

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

7.39. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.39.1. o prazo de validade;

7.39.2. a data da emissão;

7.39.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.39.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.39.5. o valor a pagar; e

7.39.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.40. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

7.41. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.42. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

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

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

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

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

### ***Prazo de pagamento***

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

7.48. No caso de atraso pelo Contratante, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, os valores devidos à CONTRATADA serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA - Índice de Preço ao Consumidor Amplo de correção monetária.

### ***Forma de pagamento***

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

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

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

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

7.53. 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. Do reajuste**

8.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano, contado da data do orçamento estimado, com base na variação do índice oficial IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), ou outro índice que venha a substituí-lo, conforme a legislação vigente (Lei nº 14.133/2021).

## **9. Critérios de seleção do fornecedor**

### ***Forma de seleção e critério de julgamento da proposta***

9.1. O fornecedor será selecionado por meio de contratação direta, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que culminará com a seleção da proposta de menor preço global.

### ***Regime de Execução***

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

### **Exigências de habilitação**

9.3. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

#### **Habilitação jurídica**

9.4. Não será admitida a participação de pessoa física para a presente contratação, conforme justificativa contida em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar.

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Habilitação fiscal, social e trabalhista**

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Qualificação Econômico-Financeira**

9.21. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea "c", da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

9.22. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II).

### **Qualificação Técnica**

9.23. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

9.23.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

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

9.25. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

9.25.1. *Contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 06 (seis) meses do fornecedor na prestação do serviço de envio de mensagens via WhatsApp Business API e plataforma de atendimento Omnichannel, objeto da presente contratação, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes.*

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

9.27. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

9.28. **Parceria Oficial com a Meta:** A Contratada deverá comprovar ser uma empresa licenciada ou parceira oficial da Meta para a oferta de serviços de WhatsApp Business API, mediante apresentação de documentação oficial, certificações ou links de verificação junto à Meta. Esta exigência é fundamental para garantir a legitimidade e a continuidade dos serviços.

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

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

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

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

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

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

9.29.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

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

## 10. Estimativas do valor da contratação

**Valor (R\$):** 30.681,43

10.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 30.681,43 (trinta mil, seiscentos e oitenta e um reais e quarenta e três centavos), conforme os parâmetros dispostos no Relatório de Pesquisa de Preços, constante nos autos do presente processo de contratação.

## 11. Adequação orçamentária

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento de 2025.

11.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação: 6.2.2.1.1.33.90.39.045 AQUISIÇÃO DE SISTEMAS /PROGRAMAS (SOFTWARE) DE INFORMÁTICA.

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

## 12. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**LARISSA COSTA ARAUJO**

Equipe de apoio



*Assinou eletronicamente em 25/09/2025 às 13:38:20.*

**ALYSSON MENEZES SOUZA**

Equipe de apoio



*Assinou eletronicamente em 25/09/2025 às 14:16:54.*

## CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - SE

**Estudo Técnico Preliminar 9/2025****1. Informações Básicas**

Número do processo: 25.25.000000347-1

**2. Descrição da necessidade****2.1. Necessidade da Contratação**

O Conselho Regional de Medicina do Estado de Sergipe - CREMSE, como uma autarquia federal de fiscalização profissional, objetiva modernizar e otimizar seus canais de comunicação e atendimento. A necessidade primordial reside na implementação de uma solução robusta de TIC para envio de mensagens via WhatsApp e a gestão de um atendimento Omnichannel, visando aprimorar o relacionamento da instituição com a sociedade médica e a sociedade em geral, reduzir custos operacionais e aumentar a qualidade dos serviços prestados. A crescente demanda por agilidade e conveniência nos canais de comunicação, aliada à capilaridade do WhatsApp no Brasil, levando-se em consideração os princípios do interesse público e da eficiência, os quais regem a Administração Pública, preceituados no artigo 5º, da Lei nº 14.133/2021, faz com que a presente contratação seja de suma importância para a entidade.

**2.2. Problema a ser Resolvido:** A instituição enfrenta desafios na comunicação eficiente e escalável com seus usuários/médicos/empresas/cidadãos, resultando em:

- Demora na resposta a questionamentos.
- Dificuldade em disseminar informações urgentes ou de grande volume.
- Falta de um canal centralizado e integrado para atendimento ao público.
- Baixa satisfação do usuário devido à morosidade e fragmentação dos canais de comunicação.

**2.3. Objetivos da Contratação:**

- Modernizar os canais de comunicação da instituição.
- Agilizar o atendimento e a disseminação de informações.
- Oferecer um canal de comunicação mais acessível e preferencial para o público (WhatsApp).
- Integrar os diversos canais de atendimento (chat, e-mail, telefone, redes sociais) em uma única plataforma (Omnichannel).
- Melhorar a satisfação dos usuários/clientes/cidadãos com os serviços prestados.
- Otimizar recursos humanos dedicados ao atendimento, permitindo que se concentrem em demandas mais complexas.

**3. Área requisitante**

Área Requisitante	Responsável
1ª Secretaria	Andréia Diniz Franco Maciel Silva

## 4. Necessidades de Negócio

4.1. A solução proposta visa atender às seguintes necessidades de negócio do CREMESE:

- **Melhorar o Relacionamento:** Proporcionar um canal de comunicação mais direto, ágil e acessível para médicos, empresas médicas e cidadãos, facilitando a interação e o acesso à informação e serviços.
- **Reduzir Custos de Atendimento:** Otimizar o fluxo de atendimento, reduzindo a demanda por canais mais onerosos como telefone, e-mail e presencial, através da automação e da eficiência do atendimento digital.
- **Aumentar a Qualidade do Atendimento:** Oferecer respostas rápidas e personalizadas, além de um atendimento consistente em diversos pontos de contato, resultando em maior satisfação do público-alvo.
- **Otimizar Processos Internos:** Automatizar tarefas repetitivas de comunicação, liberando os servidores para atividades mais estratégicas e complexas.
- **Gerenciar Sazonalidade:** Lidar eficientemente com picos de demanda, como os períodos de inscrição de novos médicos, através de respostas automatizadas e um sistema escalável.
- **Automatizar respostas frequentes (FAQ) via WhatsApp.**
- **Reduzir custos:** com atendimento humano em demandas repetitivas.
- **Aumentar a satisfação** do cliente com atendimento rápido e multicanal.

## 5. Necessidades Tecnológicas

5.1. Para atender às necessidades de negócio, a solução deve possuir as seguintes características tecnológicas:

- **Plataforma de Mensageria:** Suporte ao envio e recebimento de mensagens via API oficial do WhatsApp Business, garantindo segurança e conformidade.
- **Atendimento Omnichannel:** Capacidade de integrar e gerenciar múltiplos canais de comunicação (inicialmente WhatsApp, com potencial para integração futura de outros como Telegram, Messenger, SMS, chat web e e-mail).
- **Automação de Respostas (Chatbot/Inteligência Artificial):** Funcionalidades de chatbot para atendimento automático de perguntas frequentes, triagem e direcionamento de solicitações, 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- **Personalização de Mensagens:** Ferramentas para envio de mensagens segmentadas e personalizadas, com base em dados dos usuários.
- **Agendamento de Serviços:** Funcionalidade para que os usuários possam agendar serviços (ex: atendimento presencial, teleatendimento) diretamente pela plataforma.
- **Relatórios e Análises:** Geração de relatórios detalhados sobre volume de mensagens, tempo de resposta, satisfação do atendimento, e outras métricas relevantes para acompanhamento e tomada de decisão.
- **Integração:** Embora não haja CRM/ERP atualmente, a solução deve ter capacidade de integração futura com sistemas internos do CREMESE, como um possível sistema de gestão de processos ou cadastro de médicos.
- **Segurança da Informação:** Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), garantindo a segurança e a privacidade dos dados de médicos, empresas médicas e cidadãos.
- **Escalabilidade:** Capacidade de suportar um volume de 10.000 (dez mil) mensagens de atendimento/mês e a possibilidade de expansão futura.
- **Requisitos para Envio de Mensagens via WhatsApp:**
  - **Envio Massivo e Segmentado:** Plataforma com capacidade de enviar mensagens em grande volume, permitindo segmentação de público com base em critérios predefinidos (ex: tipo de serviço, localização, status de processo).
  - **Templates Aprovados:** Suporte para uso de templates de mensagens pré-aprovados, conforme diretrizes do WhatsApp Business API.

- **Personalização de Mensagens:** Possibilidade de personalizar mensagens com dados dinâmicos do destinatário.
- **Relatórios e Métricas:** Geração de relatórios de entrega, leitura, erros e interações.
- **Integração (API):** Capacidade de integração via API com sistemas internos da instituição (ex: CRM, sistema de gestão de usuários).
- **Conformidade:** Atendimento às políticas de privacidade e uso de dados do WhatsApp e à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- **Requisitos para Atendimento Omnichannel:**
  - **Plataforma Unificada:** Sistema que integre múltiplos canais de comunicação (WhatsApp, chat web, e-mail, telefone, redes sociais – se aplicável) em uma única interface para o atendente.
  - **Histórico Integrado:** Visão única do histórico de interações do usuário em todos os canais.
  - **Roteamento Inteligente:** Capacidade de rotear atendimentos para os setores ou atendentes mais adequados, com base em regras predefinidas.
  - **Chatbots/Atendimento Automatizado:** Possibilidade de configurar chatbots para atendimento inicial, triagem de demandas e respostas a perguntas frequentes.
  - **Transferência de Atendimento:** Facilidade para transferir atendimentos entre operadores e setores, mantendo o histórico.
  - **Monitoramento e Qualidade:** Ferramentas para monitorar o desempenho dos atendentes, tempo médio de atendimento, pesquisas de satisfação e gravação de interações (se aplicável).
  - **Painel de Gerenciamento:** Dashboard com indicadores de desempenho e relatórios em tempo real.
  - **Escalabilidade:** Capacidade de suportar aumento no volume de atendimentos e usuários.

## 6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

6.1. Além dos requisitos tecnológicos, a solução deve atender a:

- **Suporte Técnico:** Disponibilidade de suporte técnico ágil e eficiente por parte da empresa contratada, com níveis de serviço (SLA) razoáveis para atendimento e resolução de incidentes.
- **Treinamento:** Oferecimento de treinamento para a equipe do CREMSE na utilização da plataforma.
- **Documentação:** Fornecimento de documentação técnica e de usuário completa.
- **Atualizações:** Garantia de atualizações contínuas da plataforma, acompanhando as evoluções tecnológicas e as necessidades do mercado.
- **Experiência Comprovada:** A empresa contratada deve possuir experiência comprovada na entrega de soluções similares para órgãos públicos ou grandes organizações.
- **Flexibilidade:** Capacidade de adaptação da solução às necessidades específicas e futuras do CREMSE.
- **Conformidade Legal:** Total conformidade com a legislação brasileira, especialmente com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.
- **Integração** com API oficial do WhatsApp Business.

### NATUREZA DO OBJETO

6.2. Os serviços, objetos desta contratação, são caracterizados como comuns, consoante dispõe o artigo 6º, XIII, da Lei nº 14.133/2021, por possuir padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.

6.3. Tratam-se de serviços continuados, consoante informado pelo setor requisitante, haja vista que objetiva atender a uma necessidade permanente da entidade, qual seja, a de otimizar a comunicação entre o CREMSE e a classe médica, por meio de envio de mensagens via WhatsApp Business API, de modo a divulgar as ações promovidas pelo Conselho, bem como de automatizar o atendimento prestado pela entidade, utilizando-se, para tanto, de uma solução de atendimento Omnichannel em nuvem.

### REGIME DE EXECUÇÃO

6.4. Para o presente objeto, o regime de execução mais apropriado é a empreitada por preço global, prevista no artigo 6º, inciso, XXIX, da Lei nº 14.133/2021, em que a contratação da execução da obra ou do serviço se dá por preço certo e total.

## **FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA**

6.5. O fornecedor será selecionado por meio de contratação direta, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que culminará com a seleção da proposta de menor preço global.

## **SUBCONTRATAÇÃO**

6.6. Considerando a natureza do objeto e o que preceitua o artigo 9º, da Instrução Normativa nº 05/2017, do Governo Federal, não será admitida a subcontratação no presente caso, tendo em vista se tratar de objeto que possui todas as suas fases de execução em um ramo de negócio, sendo essencial para a entidade a implementação de uma solução robusta de TIC, consistente no envio de mensagens via WhatsApp e a gestão de um atendimento Omnichannel, em que a integração é condição fundamental para a qualidade do serviço, e a subcontratação, *in casu*, a uma ou mais empresas, poderia prejudicar esse objetivo.

## **INEXIGÊNCIA DE GARANTIA DA CONTRATAÇÃO**

6.7. Não haverá exigência da garantia da contratação dos art. 96 e seguintes, da Lei nº 14.133, de 2021, haja vista que os serviços, objetos da presente contratação, são amplamente prestados no mercado, e a exigência da garantia consiste em medida adicional de cautela que, se imposta desnecessariamente, pode resultar na elevação dos preços dos objetos a serem contratados.

## **VEDAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO DE PESSOA FÍSICA**

6.8. De acordo com o que preceitua o artigo 4º, parágrafo único, da Instrução Normativa nº 116, de 21 de dezembro de 2021, da SEGES/ME, justifica-se a vedação, em função da característica do objeto, uma vez que a contratação exige capital social mínimo e estrutura mínima, com equipamentos e equipe de profissionais especializados para a execução do objeto, incompatíveis com a natureza profissional da pessoa física.

## **EXIGÊNCIA DE QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

6.9. A exigência visa selecionar, ao final do processo, empresa cuja saúde financeira demonstre que a licitante está em condição financeira hábil para suportar o contrato, a ser celebrado com a Administração. Considerando o valor estimado para a presente contratação, não se vislumbra uma possível restrição à participação de interessados no certame, visto que a comprovação de patrimônio líquido não é elevada.

## **7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços**

7.1. A demanda estimada para os serviços é a seguinte:

- **Volume de Mensagens/Disparos/Envio (WhatsApp):** Aproximadamente, 30.000 (trinta mil) mensagens por ano (utilidade e marketing).
- **Atendimentos Omnichannel:** O volume de atendimentos específicos via Omnichannel será derivado do volume de mensagens, no total estimado de 10.000 (dez mil) mensagens referentes a atendimentos por mês, com expectativa de **atendimento humano em casos que não possam ser automatizados**.
- **Usuários da Plataforma:** A estimativa inicial é de, no mínimo, 5 (cinco) usuários **simultâneos** da equipe do CREMSE para gerenciamento e atendimento.
- **Sazonalidade:** Considerar picos de demanda relacionados à inscrição de novos médicos, exigindo que a plataforma suporte essa variação sem comprometimento do serviço.

## 8. Levantamento de soluções

8.1. O levantamento de soluções no mercado aponta para duas abordagens principais, com variações dentro de cada uma:

- **Soluções Baseadas em Plataformas Prontas (SaaS - Software as a Service):** Empresas que oferecem plataformas completas de comunicação Omnichannel, com módulo de WhatsApp Business API já integrado. Exemplos de empresas com atuação no mercado:
  - Blip
  - Zenvia
  - Take Blip
  - RD Station Conversas
  - Twilio
  - Mottu
- **Soluções Customizadas/Desenvolvimento Próprio:** Contratação de empresas para desenvolver uma plataforma do zero ou integrar componentes específicos. Esta opção é geralmente mais complexa, mais custosa e demorada para implementação em órgãos públicos.

## 9. Análise comparativa de soluções

9.1. A análise comparativa das soluções foi realizada com base nos seguintes critérios:

- **Funcionalidades:**
  - Capacidade de automação (chatbot avançado, NLP - Processamento de Linguagem Natural).
  - Personalização de mensagens e segmentação.
  - Recursos de agendamento.
  - Geração de relatórios e dashboards personalizáveis.
  - Facilidade de uso da interface (para a equipe do CRM-SE).
  - Disponibilidade de integração com outros sistemas (APIs abertas).
- **Performance e Escalabilidade:**
  - Capacidade de lidar com o volume de 50.000 mensagens/mês e picos de demanda.
  - Tempo de resposta da plataforma.
  - Disponibilidade do serviço (uptime).
- **Segurança e Conformidade (LGPD):**
  - Políticas de privacidade e tratamento de dados.
  - Certificações de segurança (ISO 27001, etc., se aplicável).
  - Contratos que garantam a conformidade com a LGPD.
- **Suporte e Treinamento:**
  - Modelos de atendimento e SLAs oferecidos.
  - Disponibilidade de treinamentos e materiais de apoio.
- **Reputação e Experiência do Fornecedor:**
  - Portfólio de clientes, especialmente no setor público.
  - Avaliações e referências de mercado.
- **Flexibilidade e Personalização:**
  - Capacidade da plataforma de ser configurada para as necessidades específicas do CREMSE.
- **Modelo de Precificação:**
  - Clareza na estrutura de custos
  - Escala de custos para diferentes volumes.

9.2. Considerando a necessidade do CREMESE, a abordagem de **plataformas SaaS** é a mais indicada, pois oferece funcionalidades prontas, menor tempo de implementação e custos mais previsíveis (geralmente por uso ou por licença).

9.3. A contratação de uma solução externa é justificada pela complexidade tecnológica envolvida, pela necessidade de expertise especializada e pela otimização de recursos internos que seriam demandados para desenvolver e manter uma plataforma própria. A aquisição do serviço de uma empresa especializada permite acesso a tecnologias atualizadas e suporte técnico contínuo.

## 10. Registro de soluções consideradas inviáveis

### 10.1. Desenvolvimento de solução própria (In-house)

- **Motivo da inviabilidade:** Embora ofereça personalização total, o desenvolvimento interno demandaria um alto investimento inicial em equipe (desenvolvedores, designers, especialistas em UX/UI), tempo de desenvolvimento prolongado, custos de manutenção contínuos, e a necessidade de gerenciar toda a infraestrutura e atualizações. Para um órgão público com 30 funcionários e foco em serviços profissionais, desviar recursos para desenvolvimento de software não é estratégico ou eficiente. Além disso, a curva de aprendizado para a equipe e a necessidade de estar sempre atualizado com as APIs do WhatsApp e as regulamentações de dados tornam essa opção financeiramente e operacionalmente inviável para o CREMESE no momento.

## 11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1. A análise do Custo Total de Propriedade (TCO) deve considerar não apenas o valor da licença ou do serviço, mas também:

- **Custos de Aquisição/Licenciamento:** Mensalidades, setup fees.
- **Custos de Implantação:** Configuração da plataforma, integração (se houver).
- **Custos de Treinamento:** Treinamento da equipe.
- **Custos de Suporte e Manutenção:** Suporte técnico continuado.
- **Custos Operacionais:** Uso de mensagens (geralmente por volume), usuários adicionais.
- **Custos Indiretos:** Possíveis custos com consultoria externa (se necessária para integração).
- **Custos de Não Conformidade:** O custo de não atender à LGPD, que pode gerar multas e danos à imagem, deve ser considerado na análise de segurança e conformidade da solução.

11.2. As plataformas SaaS geralmente apresentam um TCO mais baixo para a realidade do CREMESE, pois diluem os custos de desenvolvimento, infraestrutura e manutenção entre diversos clientes.

## 12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

12.1. A solução de TIC a ser contratada será a **prestação de serviços continuados de envio/disparo de mensagens via WhatsApp Business API e de solução de atendimento Omnichannel, baseada em Software as a Service (SaaS)**, com foco inicial e principal no **WhatsApp Business API**, mas com capacidade para futura integração de outros canais (SMS, e-mail, chat web). Esta plataforma deverá permitir:

- **Envio e recebimento massivo e personalizado de mensagens via WhatsApp.**
- **Criação e gestão de fluxos de chatbot** para atendimento automatizado de demandas rotineiras (ex: consulta de documentos, informações sobre inscrição, agendamento de atendimentos).
- **Direcionamento inteligente de atendimentos** para agentes humanos quando o chatbot não puder resolver ou em casos mais complexos.

- **Interface intuitiva para a equipe de atendimento** do CREMESE, possibilitando a gestão centralizada das conversas.
- **Geração de relatórios e métricas de desempenho** do atendimento.
- **Conformidade integral com a LGPD**, garantindo a segurança e privacidade dos dados.

### 13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 193.425,00

13.1. A estimativa do custo total da contratação é de R\$ 193.425,00 (cento e noventa e três mil, quatrocentos e vinte e cinco reais), conforme Documento de Formalização da Demanda, integrante do presente processo de contratação.

13.2. Trata-se de valor preliminar aproximado, o qual será devidamente atualizado após a realização de pesquisa de preços, com os respectivos parâmetros e cálculos que lhe dão suporte, considerando os aspectos e as peculiaridades do objeto em questão.

### 14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1. A escolha de uma **plataforma SaaS de comunicação Omnichannel com foco em WhatsApp Business API** é tecnicamente justificada por:

- **Eficiência e Agilidade:** Permite uma implementação mais rápida e eficiente em comparação com o desenvolvimento próprio, acelerando a entrega de valor ao CREMESE.
- **Robustez e Confiabilidade:** As plataformas maduras do mercado oferecem infraestrutura robusta, alta disponibilidade e segurança, garantindo a continuidade e a qualidade do serviço.
- **Escalabilidade:** A capacidade de escalar o serviço conforme a demanda do CREMESE (inclusive em períodos de sazonalidade) é inerente ao modelo SaaS.
- **Atualização Tecnológica:** A empresa provedora é responsável por manter a plataforma atualizada com as novas funcionalidades do WhatsApp e as melhores práticas de mercado, desonerando o CRM-SE dessa tarefa.
- **Foco no Core Business:** Permite que o CREMESE foque em suas atividades finalísticas de fiscalização e regulação da medicina, em vez de gerenciar infraestrutura e desenvolvimento de software.
- **Recursos Avançados:** Disponibiliza recursos avançados de automação (chatbot, NLP) e relatórios que seriam complexos e caros de desenvolver internamente.

### 15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1. A opção por uma solução SaaS é economicamente vantajosa para o CREMESE devido a:

- **Redução de Custos Iniciais (CAPEX):** Elimina a necessidade de grandes investimentos em infraestrutura, hardware, software e equipe de desenvolvimento própria, transformando o custo em OPEX (despesa operacional).
- **Previsibilidade de Custos:** O modelo de assinatura (SaaS) oferece maior previsibilidade orçamentária, facilitando o planejamento financeiro.
- **Otimização de Recursos:** Libera recursos humanos e financeiros que seriam alocados para o desenvolvimento e manutenção interna, permitindo que sejam direcionados para atividades mais estratégicas do CREMESE.
- **Custo-Benefício Superior:** O acesso a uma plataforma de alto nível, com funcionalidades avançadas e suporte especializado, por um custo significativamente menor do que seria o desenvolvimento ou a aquisição de licenças perpétuas.

- **Redução de Custos Operacionais:** A automação e a eficiência do atendimento via WhatsApp e Omnichannel tendem a reduzir os custos com atendimento telefônico, presencial e SMS.

## 16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

16.1. A contratação desta solução trará os seguintes benefícios para o CREMESE:

- **Melhora Significativa na Comunicação:** Canais mais modernos e acessíveis para médicos, empresas médicas e cidadãos.
- **Maior Satisfação do Público:** Atendimento mais rápido, eficiente e disponível 24/7.
- **Otimização do Tempo da Equipe:** Automação de respostas e triagem de demandas libera a equipe para casos mais complexos.
- **Redução de Filas e Tempos de Espera:** Diminuição da demanda nos canais tradicionais.
- **Aumento da Eficiência Operacional:** Processos de comunicação mais fluidos e integrados.
- **Melhora na Imagem Institucional:** Posicionamento do CREMESE como uma instituição moderna e preocupada com a experiência do seu público.
- **Geração de Dados e Insights:** Relatórios que permitirão entender melhor as demandas do público e otimizar o atendimento.
- **Economia de Recursos:** Redução de custos com telefonia e SMS a médio e longo prazo.

## 17. Providências a serem Adotadas

17.1. Não se vislumbra, para a presente contratação, necessidades de tomada de providências, por parte da Administração, de adequações ou alterações, para a solução a ser contratada e o serviço a ser prestado.

## 18. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

### 18.1. Justificativa da Viabilidade

Declara-se a viabilidade técnica, econômica e operacional da contratação de empresa especializada para prestação de serviços de envio de mensagens via WhatsApp e atendimento Omnichannel para o Conselho Regional de Medicina do Estado de Sergipe. A solução proposta atende às necessidades do CREMESE de melhorar o relacionamento com seus públicos, otimizar processos, reduzir custos e aumentar a qualidade do atendimento, alinhando-se com as diretrizes de modernização e eficiência da gestão pública.

- **Viabilidade Técnica:** As soluções disponíveis no mercado são tecnicamente viáveis e maduras para atender à demanda.
- **Viabilidade Econômico-Financeira:** A estimativa de custos é compatível com o orçamento da instituição e o investimento trará retorno em termos de eficiência e satisfação do usuário.
- **Sustentabilidade:** A contratação do serviço por empresa especializada garante a atualização tecnológica contínua e a manutenção do serviço sem onerar a equipe interna da instituição.

## 19. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**ALYSSON MENEZES SOUZA**

Analista de Sistemas



*Assinou eletronicamente em 23/09/2025 às 14:02:16.*

**LARISSA COSTA ARAUJO**

Equipe de apoio



*Assinou eletronicamente em 23/09/2025 às 12:56:44.*

**ANEXO III**  
**MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**

Razão Social:  
CNPJ:  
Endereço:  
Pessoa de Contato:  
e-mail: Telefone Fixo: ( ) Celular: ( )  
Dados Bancários:  
Banco:  
Agência:  
C/C:

Ao  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SERGIPE.**

A empresa \_\_\_\_\_, tendo examinado minuciosamente o Aviso de Contratação Direta nº 90010/2025 e Anexos, apresenta a sua proposta de preços conforme segue abaixo:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UND DE MEDIDA	QTD ESTIMADA ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
1	Serviço de implantação do sistema, incluídos os custos de ativação, configuração, integração e treinamento.	UND	1		
2	Serviço de atendimento Omnichannel em nuvem, por meio de um canal de WhatsApp Oficial, vinculado a um número ativo válido na Meta Inc, com disponibilização de acesso a, no mínimo, 5 (cinco) usuários simultâneos, com ações automatizadas de atendimento, no total estimado de 10.000 (dez mil) mensagens por mês, com possibilidade de expansão, incluídos todos os custos de manutenção do sistema.	MENSAL	12		
3	Serviço de envio/disparo de mensagens via WhatsApp Business API, categorizadas pela Meta Inc como Mensagem Utilidade, com faturamento conforme utilização efetiva.	UND	24 MIL MSGS		
4	Serviço de envio/disparo de mensagens via WhatsApp Business API, categorizadas pela Meta Inc como Mensagem Marketing, com faturamento conforme utilização efetiva.	UND	6 MIL MSGS		
<b>Valor total da proposta</b>					

Outrossim, declaramos que:

1. Propomos executar, sob nossa integral responsabilidade os serviços.
2. Nos preços indicados acima estão incluídos, além dos materiais, todos os custos, benefícios, encargos, tributos e demais contribuições pertinentes.
3. Declaramos que esta proposta é exequível e possuímos plena capacidade de executar o contrato nos valores acima mencionados.
4. Validade da proposta: 60 (sessenta) dias.

Local, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

\_\_\_\_\_  
Nome e número do RG ou C.P.F. do declarante

## CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - SE

## Contrato 6/2025

## Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
6/2025	389182-CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - SE	MARIA DA CONCEICAO PEREIRA LEMOS	25/09/2025 12:41 (v 0.3)
Status	CONCLUIDO		

## Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		25.25.000000347-1

## 1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

(Processo Administrativo nº 25.25.000000347-1)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº xx/xxxx, QUE FAZEM ENTRE SI O CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SERGIPE E A EMPRESA xxxxxxxx.

O **CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SERGIPE**, entidade de Fiscalização da Profissão Médica, instituído pela Lei nº 3.268 de 30 de setembro de 1957, alterada pela Lei nº 11.000 de 15 de dezembro de 2004, e regulamentadas pelo Decreto nº 44.045, de 19 de julho de 1958, Decreto nº 6.821, de 14 de abril de 2009, e Decreto nº 10.911, de 22 de dezembro de 2021, com sede na Rua Boquim, 589, Bairro Centro, CEP 49.010-280, Aracaju/SE, CNPJ n.º 73.757.494/0001-27, neste ato representado por seu Presidente XXXXXX, nacionalidade, estado civil, profissão, regularmente inscrito no CRM-SE sob nº XXX, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) [CONTRATADO], inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº [CNPJ], sediado(a) na [endereço], na cidade de [cidade]/[UF], doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por [nome e função no CONTRATADO], conforme [atos constitutivos da empresa] **OU** [procuração apresentada nos autos], doravante denominada CONTRATADA, resolvem firmar o presente CONTRATO, tendo em vista o que consta no Processo nº 25.25.000000347-1, e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, decorrente da Dispensa Eletrônica nº XXXXX/2025, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

## 1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de envio de mensagens via WhatsApp Business API e de solução de atendimento Omnichannel em nuvem, com ações automatizadas de envio de mensagens e atendimento, para atender as necessidades do Conselho Regional de Medicina do Estado de Sergipe - CREMSE, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

## 1.2. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UND DE MEDIDA	QTD ESTIMADA ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
1	Serviço de implantação do sistema, incluídos os custos de ativação, configuração, integração e treinamento.	26077	UND	1		
2	Serviço de atendimento Omnichannel em nuvem, por meio de um canal de WhatsApp Oficial, vinculado a um número ativo válido na Meta Inc, com disponibilização de acesso a, no mínimo, 5 (cinco) usuários simultâneos, com ações automatizadas de atendimento, no total estimado de 10.000 (dez mil) mensagens por mês, com possibilidade de expansão, incluídos todos os custos de manutenção do sistema.	26077	MENSAL	12		
3	Serviço de envio/disparo de mensagens via WhatsApp Business API, categorizadas pela Meta Inc como Mensagem Utilidade, com faturamento conforme utilização efetiva.	26077	UND	24 MIL MSGS		
4	Serviço de envio/disparo de mensagens via WhatsApp Business API, categorizadas pela Meta Inc como Mensagem Marketing, com faturamento conforme utilização efetiva.	26077	UND	6 MIL MSGS		

## 1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. O Aviso de Contratação Direta;

1.3.2. A Proposta do CONTRATADO;

1.3.3. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 1 (um) ano, contado da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

2.2.1. Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.2.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.2.3. *Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;*

2.2.4. *Haja manifestação expressa do CONTRATADO informando o interesse na prorrogação;*

2.2.5. *Seja comprovado que o CONTRATADO mantém as condições iniciais de habilitação; e*

2.2.6. *Não haja registro no Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal (Cadin[A2]).*

2.3. *O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.*

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

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

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

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

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

### **4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO**

4.1. As regras sobre a subcontratação do objeto são aquelas estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

### **5. CLÁUSULA QUINTA – PREÇO**

5.1. *Valor da implantação R\$ xxxxxxxxx (xxxxxx);*

5.1.1. *Valor mensal estimado da contratação é de R\$ xxxxxx (xxxxxxxxxx);*

5.1.2. *Perfazendo o valor total inicial de R\$ xxxxxx (xxxxxxxxxx).*

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3. *O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao CONTRATADO dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.*

### **6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO**

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

## 7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

7.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

## 8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do CONTRATANTE:

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

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

8.1.3. Notificar o CONTRATADO, por escrito, sobre vícios, defeitos incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas, certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas;

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

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

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

8.1.7. Aplicar ao CONTRATADO as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Não praticar atos de ingerência na administração do CONTRATADO, tais como:

8.1.8.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

8.1.8.2. fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo CONTRATADO;

8.1.8.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do CONTRATADO;

8.1.8.4 definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;

8.1.8.5. demandar a funcionário do CONTRATADO a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação; e

8.1.8.6. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do CONTRATADO.

~~8.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo CONTRATADO;~~

8.1.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;

8.1.10.1. A Administração terá o prazo de 5 (*cinco*) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.[A1]

8.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo CONTRATADO no prazo máximo de 30 (trinta) dias;[A2]

~~8.1.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais[A3];~~

~~8.1.13. Comunicar o CONTRATADO na hipótese de posterior alteração do projeto pelo CONTRATANTE, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.~~

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

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

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

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

9.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens e serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;[A2]

9.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

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

9.5.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

9.5.2 certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

9.5.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do CONTRATADO[A3] ;

9.5.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

9.5.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

9.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto do contrato;

9.7. Comunicar ao Fiscal do contrato tempestivamente, observada a urgência da situação, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual, não ultrapassando o prazo de 24 (vinte e quatro) horas;

9.8. Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

- 9.9. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;
- 9.10. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação;
- 9.11. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;
- 9.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 9.13. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 9.14. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE;
- 9.15. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados;
- 9.16. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;
- 9.17. Fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;
- 9.18. 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;
- 9.19. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere;
- 9.20. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;
- 9.21. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados;
- 9.22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação pertinente;
- 9.23. Não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008;
- 9.24. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;
- 9.25. Manter preposto aceito pela Administração ~~no local da obra ou do serviço~~ para representá-lo na execução do contrato;
- 9.25.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

- 9.26. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do CONTRATANTE ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 9.27. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;
- 9.28. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;
- 9.29. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho e instalações em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;
- 9.30. Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC), quando for o caso;
- 9.31. Garantir o acesso do CONTRATANTE, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;
- 9.32. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;
- 9.33. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 9.34. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o CONTRATADO relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA- OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD**

- 10.1. *As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.*
- 10.2. *Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.*
- 10.3. *É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.*
- 10.4. *A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo CONTRATADO.*
- 10.5. *Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do CONTRATADO eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.*
- 10.6. *É dever do CONTRATADO orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD. [A2]*
- 10.7. *O CONTRATADO deverá exigir de SUBOPERADORES e SUBCONTRATADOS o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.*
- 10.8. *O CONTRATANTE poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o CONTRATADO atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados. [A3]*

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

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

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

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

10.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.[A4]

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO**

11.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

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

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

12.2.1. Advertência: quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

12.2.2. Impedimento de licitar e contratar : quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

12.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar :quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021);

12.2.4. Multa, conforme subitem abaixo:

12.2.4.1. Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias;

12.2.4.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021

12.2.4.3. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 12.1, de 1% a 15% do valor do Contrato.

12.2.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1, de 1% a 15% do

valor do Contrato.

12.2.4.5. Para infração descrita na alínea “b” do subitem 12.1, a multa será de 1% a 15% do valor do Contrato.

12.2.4.6. Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 12.1, a multa será de 1% a 15% do valor do Contrato.

12.2.4.7. Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 12.1, a multa será de 1% a 15% do valor do Contrato.

12.3. A aplicação das sanções previstas neste termo não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

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

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

12.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

12.9. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):12.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

12.9.2. as peculiaridades do caso concreto;

12.9.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

12.9.4. os danos que dela provierem para o Contratante;

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

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

12.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº14.133/2021).

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

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

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

### **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL**

*13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes[A1] .*

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

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do CONTRATADO pelo CONTRATANTE nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.[A2]

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133, de 2021, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

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

13.7. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

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

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

13.9.1. Do balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.9.2. Da relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.9.3. Das indenizações e multas.

13.10. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

13.11. O CONTRATANTE poderá ainda:

13.11.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo CONTRATADO, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e

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

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

## **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES**

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

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

14.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.[A1]

14.4. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do CONTRATANTE, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.

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

## **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

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

l) A contratação será atendida pela seguinte dotação: 6.2.2.1.1.33.90.39.045 AQUISIÇÃO DE SISTEMAS /PROGRAMAS (SOFTWARE) DE INFORMÁTICA.

*15.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação do Orçamento anual e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.[A1]*

## **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS**

16.1. Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.[A1]

## **17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO**

17.1. Incumbirá ao CONTRATANTE divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

## **18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– FORO**

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

18.2. E, para firmeza e validade do que foi pactuado, lavrou-se o presente Contrato em 1 (uma) via, a qual, depois de lida, também é assinada eletronicamente, pelos representantes das partes, CONTRATANTE e CONTRATADA.

*[Local], [dia] de [mês] de [ano].*

Representante legal do CONTRATANTE

---

Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1-

2- [A1]

## 19. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**JILVAN PINTO MONTEIRO**

Autoridade competente