

# PREGÃO ELETRÔNICO

01/2026

**CONTRATANTE (UASG)**

926099



## OBJETO

Contratação de empresa especializada para o fornecimento de Solução Integrada de Comunicação Unificada e Atendimento Omnichannel em Nuvem (UCaaS/CCaaS), na modalidade de Software como Serviço (SaaS).

## VALOR ANUAL DA CONTRATAÇÃO

R\$ 228.152,00

## DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia 19/05/2026 às 09h (horário de Brasília)

## CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

menor preço

## MODO DE DISPUTA:

aberto

## PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS

NÃO



Baixe o APP Compras.gov.br  
e apresente sua proposta!



## Sumário

|   |    |
|---|----|
| 1. DO OBJETO .....  | 3  |
| 2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO .....   | 3  |
| 3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO .....            | 5  |
| 4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA .....   | 6  |
| 5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES .. | 7  |
| 6. DA FASE DE JULGAMENTO .....  | 10 |
| 7. DA FASE DE HABILITAÇÃO .....   | 12 |
| 8. DOS RECURSOS .....   | 14 |
| 9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES .....                                | 15 |
| 10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO .....                 | 17 |
| 11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS .....  | 17 |



**CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE SANTA CATARINA**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2025**

(Processo Administrativo SEI nº 9079626110000692.000033/2026-31)

Torna-se público que o CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE SANTA CATARINA, sediado na Rua Almirante Lamego, 587, Centro. CEP: 88015-600, Florianópolis (SC), realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

**1. DO OBJETO**

1.1. O objeto da presente licitação é a Contratação de empresa especializada para o fornecimento de Solução Integrada de Comunicação Unificada e Atendimento Omnichannel em Nuvem (UCaaS/CCaaS), na modalidade de Software como Serviço (SaaS), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. *A licitação será realizada em único item.*

**2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO**

2.1.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal ([www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras)).

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

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

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

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

2.5. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto nº 8.538, de 2015, bem como para bens e serviços produzidos com tecnologia produzida no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

2.6. Não poderão disputar esta licitação:

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



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

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

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

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

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

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

2.6.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

2.6.9. pessoas jurídicas reunidas em consórcio;

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

2.6.11. Sociedades Cooperativas;

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

2.7. O impedimento de que trata o item 2.6.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.8. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.6.2 e 2.6.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

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

2.10. O disposto nos itens 2.6.2 e 2.6.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

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



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

- 3.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.
- 3.2. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 7.1.1 e 7.11.1 deste Edital.
- 3.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:
- 3.3.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;
- 3.3.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);
- 3.3.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);
- 3.3.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.
- 3.4. O fornecedor enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus [arts. 42 a 49](#), observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021](#).
- 3.4.1. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.
- 3.5. A falsidade da declaração de que trata os itens 3.3 ou 3.4 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.
- 3.6. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 3.7. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.
- 3.8. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.
- 3.9. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:



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

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

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

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

3.11. O valor final mínimo parametrizado possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

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

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

#### **4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

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

4.1.1. **valor anual global do item;**

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

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

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

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

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

4.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.

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

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



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

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

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

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

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

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

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

5.5. O lance deverá ser ofertado pelo **valor anual global do item**.

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

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

5.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

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

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

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

5.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

5.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

5.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.



- 5.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
- 5.11.6. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 5.11.7. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 5.11.8. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.
- 5.11.9. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 5.11.10. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 5.11.11. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.
- 5.11.12. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 5.11.13. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 5.11.14. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.
- 5.11.15. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 5.11.16. Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
- 5.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 5.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 5.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 5.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 5.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.19.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 5.19.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.

5.19.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 5.19.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 5.19.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 5.19.1.3 caso esse direito não seja exercido.

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

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

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



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

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

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

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

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

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

5.20.2.2. empresas brasileiras;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **6. DA FASE DE JULGAMENTO**

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 2.6 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. SICAF;



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

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

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

6.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. ([IN nº 3/2018, art. 29, caput](#))

6.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. ([IN nº 3/2018, art. 29, §1º](#)).

6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. ([IN nº 3/2018, art. 29, §2º](#)).

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

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

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

6.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

6.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.7.1. conter vícios insanáveis;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.10. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante



classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

6.10.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

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

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

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

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

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

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

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

## **7. DA FASE DE HABILITAÇÃO**

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

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

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

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



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

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

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

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

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

7.8.1. O licitante que optar por realizar **vistoria** prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agendada por meio do e-mail [cpl@crcsc.org.br](mailto:cpl@crcsc.org.br) ou telefone (48) 3027-7007, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.

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

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

7.9.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. ([IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º](#)).

7.10. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. ([IN nº 3/2018, art. 7º, caput](#)).

7.10.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. ([IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único](#)).

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

7.11.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 2h (duas horas), prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

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

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

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



- 7.13.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e
- 7.13.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;
- 7.13.3. *a apresentação de documentos de cunho declaratório, emitidos unilateralmente pelo licitante;*
- 7.13.4. *a aferição das condições de classificação ou de habilitação do licitante decorrentes de fatos ou condições preexistentes ao momento da abertura do certame;*

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

7.15. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 7.11.1.

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

7.17. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação ([art. 4º do Decreto nº 8.538/2015](#)).

## **8. DOS RECURSOS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



- 8.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 8.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

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

- 9.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:
- 9.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;
  - 9.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando:
    - 9.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
    - 9.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
    - 9.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
    - 9.1.2.4. deixar de apresentar amostra;
    - 9.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;
  - 9.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
    - 9.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
  - 9.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;
  - 9.1.5. fraudar a licitação;
  - 9.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
    - 9.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
    - 9.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;
    - 9.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
  - 9.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
  - 9.1.8. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).
- 9.2. Com fulcro na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
- 9.2.1. advertência;
  - 9.2.2. multa;
  - 9.2.3. impedimento de licitar e contratar e
  - 9.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- 9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
- 9.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.



- 9.3.2. as peculiaridades do caso concreto
- 9.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes
- 9.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública
- 9.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 9.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da comunicação oficial.
- 9.4.1. Para as infrações previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.
- 9.4.2. Para as infrações previstas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.
- 9.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.
- 9.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 9.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
- 9.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no [art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021](#).
- 9.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 9.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do [art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022](#).
- 9.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.
- 9.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 9.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.
- 9.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.



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

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

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

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

10.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo seguinte e-mail: [cpl@crcsc.org.br](mailto:cpl@crcsc.org.br).

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

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

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

## **11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11.12. ANEXO I - Termo de Referência

11.12.1.1. Apêndice do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar



- 11.12.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato
- 11.12.3. *ANEXO III – Modelo de Proposta de Preços*

Florianópolis, na data da assinatura eletrônica.



## CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE - SC

## Termo de Referência 3/2026

## Informações Básicas

Número do artefato **UASG** Editado por **JHONATAN ALBERTO COSTA** Atualizado em **29/04/2026 18:34 (v 0.4)**  
3/2026 926099-CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE - SC  
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 |                       | 9079626110000692.000033 /202631 |

## 1. Definição do objeto

## 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. A presente licitação tem por objeto a Contratação de empresa especializada para o fornecimento de Solução Integrada de Comunicação Unificada e Atendimento Omnichannel em Nuvem (UCaaS/CCaaS), na modalidade de Software como Serviço (SaaS).

| SERVIÇO MENSAL  |  |             |                      |                   |  |
|---|--|-------------|----------------------|-------------------|--|
| Item  | Descrição  | Qtde.       | Vlr. Máximo Mensal   | Vlr. Máximo Anual | Obs.   |
| 1   | Disponibilização de Solução Integrada de Comunicação Unificada e Atendimento Omnichannel em Nuvem (UCaaS/CCaaS), na modalidade de Software como Serviço (SaaS), na modalidade de tráfego ilimitado, com pacote de minutos ilimitado para telefones Fixos (Brasil) e para telefones Móveis (Brasil) | 1           | R\$ 9.204,33         | R\$ 110.452,00    | Plataforma Omnichannel completa, nos termos da descrição da solução. 70 Ramais, 30 ligações simultâneas e 60 linhas DDR. |
| SERVIÇO POR DEMANDA   |  |             |                      |                   |  |
| Item  | Descrição  | Qtde. Anual | Vlr. Máximo Unitário | Vlr. Máximo Total | Obs.   |
| 2   | Horas Técnicas: Para manutenções evolutivas, desenvolvimento de integrações complexas não previstas no escopo inicial ou customizações na plataforma.  | 200         | R\$ 403,00           | R\$ 80.600,00     | As horas técnicas são meramente estimativas e serão utilizadas e pagas por demanda, quando necessário.                   |
| 3   | Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Marketing) (Whatsapp através de API/Broker Oficial da empresa Meta)  | 30000       | R\$ 0,74             | R\$ 22.100,00     | As conversas ativas são estimadas, e serão pagas por demanda, através de medição mensal.                                 |
| 4   | Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Utilidade) (Whatsapp através de API/Broker Oficial)  | 30000       | R\$ 0,50             | R\$ 15.000,00     | As conversas ativas são estimadas, e serão pagas por demanda, através de medição mensal.                                 |
| VALOR MÁXIMO ANUAL - TOTAL SERVIÇO MENSAL + SERVIÇO POR DEMANDA |  |             |                      | R\$               | 228.152,00   |

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável por 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 tendo em vista que é essencial para a comunicação diária do CRCSC com o público interno e externo, e sua descontinuidade acarretaria severos prejuízos, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

## **2. Fundamentação da contratação**

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

2.1. Os serviços de telefonia se enquadram na categoria de bens e serviços comuns, de que trata a Lei Federal nº 14.133/2021, haja vista possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado.

2.2 O serviço de telefonia caracteriza-se como um dos principais meios de comunicação utilizados pelo CRCSC, tanto para cumprimento dos fins institucionais quanto para atendimento à sociedade.

2.3 Com a evolução tecnológica na área de telefonia, surgiram novos canais e culturas de comunicação que agregam diversos outros serviços à telefonia tradicional, tais como mobilidade (comunicação do usuário a partir de diferentes dispositivos, como computador, smartphone, telefone IP), videochamada, troca de arquivos e chat.

Nesse sentido, faz parte do planejamento do CRCSC, direcionar esforços no sentido de ampliar os serviços de comunicação, em suas diversas modalidades possíveis, como voz, dados, texto, imagem e vídeo, objetivando fornecer comunicação eficiente entre todas as unidades do CRCSC, contribuindo ainda para ofertar melhores serviços aos profissionais da contabilidade e à sociedade.

## **3. Descrição da solução**

### **3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

#### **3.1 SERVIÇOS CONTEMPLADOS NA SOLUÇÃO**

3.1.1 Disponibilização de Solução Integrada de Comunicação Unificada e Atendimento Omnichannel em Nuvem (UCaaS/CCaaS), na modalidade de Software como Serviço (SaaS), na modalidade de tráfego ilimitado, com pacote de minutos ilimitado para telefones Fixos (Brasil) e para telefones Móveis (Brasil);

3.1.2 Consideram-se incluso nos serviços:

3.1.2.1 Serviços de Implantação e Configuração da Plataforma: Inclui todas as atividades necessárias para a ativação do ambiente, como: gerenciamento do projeto, workshops de levantamento de requisitos, parametrização completa do PABX Virtual e do Contact Center, configuração de URA, filas, agentes, relatórios, gravação e fluxos de trabalho;

3.1.2.2 Treinamento aos Gestores da plataforma;

3.1.2.3 Ativação e manutenção de número telefônico com acesso à conta Whatsapp Business AP;

3.1.2.4 Licenças de Ramal Virtual / Softphone (Perfil Administrativo/UCaaS), Licença de uso de software cliente para comunicação de voz via IP. Deve suportar operação em computadores (Softphone Desktop/Web) e dispositivos móveis (App Mobile). Funcionalidades requeridas: realização e recebimento de chamadas, acesso à agenda corporativa, transferências, captura e histórico de chamadas. Destinada a usuários que não operam filas de atendimento. 70 ramais. Com fornecimento de 30 linhas SIP e 60 números DDR com ligações locais, nacionais e móveis ilimitadas;

3.1.2.5 URA: Licença de software para uma plataforma de URA (Unidade de Resposta Audível) interativa, capaz de realizar a recepção, roteamento e automação de chamadas telefônicas por meio de menus de voz sintetizada ou gravada;

3.1.2.6 Licença Contact Center Omnichannel: Agente de atendimento (Voz, WhatsApp, E-mail e Redes Sociais);

3.1.2.7 Licença de Supervisor de Atendimento Omnichannel (CCaaS): Licença por supervisor com permissões avançadas de monitoramento em tempo real, relatórios gerenciais, dashboards, escuta de chamadas e monitoria de qualidade;

3.1.2.8 Integração da Plataforma OmniChannel com os Sistemas utilizados pelo CRCSC.

3.1.2.9 Portabilidade numérica conforme regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações- ANATEL;



### 3.1.3 Dos serviços por demanda:

3.1.3.1 Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Utilidade) (Whatsapp através de API/Broker Oficial da empresa Meta);

3.1.3.2 Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Marketing) (Whatsapp através de API /Broker Oficial);

3.1.3.3 A plataforma deve ter capacidade para armazenar todas as conversas (ativas e receptivas), pelo período de duração do contrato.

3.1.4. Horas Técnicas: Para manutenções evolutivas, desenvolvimento de integrações complexas não previstas no escopo inicial ou customizações na plataforma.

## 3.2 SOLUÇÃO EM NUVEM

3.2.1. A solução a ser contratada consiste em uma Plataforma Integrada de Comunicação Unificada e Atendimento Omnichannel, fornecida no modelo Software como Serviço (SaaS), com arquitetura em nuvem e acesso via navegador web. A plataforma deverá operar como um ecossistema único e coeso, sem a necessidade de integração entre sistemas de múltiplos fornecedores para suas funcionalidades centrais.

## 3.3. CONCEITOS INICIAIS

3.3.1 A CONTRATADA deverá possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

3.3.2. O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância deve permitir a realização de chamadas locais para telefones fixos e para telefones móveis:

a) Serviço Telefônico FIXO – FIXO (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida a unidade da CONTRATANTE para telefones fixos nesta mesma área;

b) Serviço Telefônico FIXO – Móvel (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida a unidade da CONTRATANTE para telefones móveis nesta mesma área;

c) Serviço Telefônico FIXO – FIXO (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD);

d) Serviço Telefônico FIXO – Móvel (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixos e destinadas a telefones moveis compreendidas por códigos nacionais (DDD).

3.3.3. Não serão aceitas soluções ou sistemas baseados ou derivados da solução de código aberto, como Asterisk e/ou Freeswitch ou qualquer outra de código aberto.

## 3.4. DO LICENCIAMENTO DO SOFTWARE

3.4.1. O licenciamento de software consiste na cessão temporária de direito de uso (subscrição) da solução.

a) Deve estar contemplado serviços agregados relacionados ao licenciamento de software, tais como os serviços de atualização de versão, manutenção e suporte técnico;

b) Serão de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento das licenças e/ou direito de acesso que se fizerem necessários pela CONTRATANTE;

c) Deverá ser fornecida a licença de softphone para PC e para celular (APP) para cada ramal sem custo adicional;

## 3.5. ARQUITETURA DA PLATAFORMA E REQUISITOS GERAIS

3.5.1. Infraestrutura e Alta Disponibilidade (HA): Infraestrutura e Localidade (Data Center): A solução deverá ser hospedada em datacenters localizados no território nacional (Brasil), ou em infraestrutura da contratante, ou appliance conforme escolha da equipe tecnica. Esta exigência justifica-se pela necessidade técnica de baixa latência (RTT - Round Trip Time) nas comunicações de voz em tempo real (VoIP/SIP), que não deve exceder 150ms para garantir a qualidade de áudio e evitar 'delays' na conversação, bem como para assegurar a soberania dos dados e a plena conformidade com a legislação brasileira;

3.5.2. Certificações de Segurança: Os datacenters que hospedam a solução deverão possuir, no mínimo, as certificações ISO 27001, SOC 2, e PCI DSS. Alternativamente, será aceita a certificação Tier3;

3.5.3 Base Única de Configuração: A plataforma deve possuir uma base de configuração única e centralizada, de forma que todas as funcionalidades e recursos estejam disponíveis em quaisquer pontos da rede, independentemente do número de unidades atendidas;

3.5.4 Proteção de Rede: A solução deverá implementar mecanismos nativos de proteção contra-ataques de negação de serviço (DDoS);



3.5.5 A solução deverá ter firewall integrado para proteção do mesmo, bem como segurança dos dados e privacidade das ligações do CRCSC, o firewall deverá possibilitar:

3.5.5.1 Defesa de ataque Ping of Death;

3.5.5.2 Defesa de ataque Syn-Flood;

3.5.5.3 Defesa de ataque de Ping;

3.5.5.4 Whitelist de IPV4 e IPV6;

3.5.5.5 Blacklist de IPV4 e IPV6;

3.5.5.6 Fail2ban.

3.5.6 Protocolos e Criptografia: A plataforma deverá, obrigatoriamente, suportar os protocolos SIP (RFC 3261) para interoperabilidade, SRTP para criptografia de mídia (voz) e TLS 1.2+ para segurança da camada de transporte;

3.5.7 Conformidade Legal e Acessibilidade: Conformidade total com a Lei nº13.709/2018 (LGPD) e com as diretrizes do Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG);

3.5.8 Integração com Diretório: Capacidade nativa de integração com serviços de diretório via protocolo LDAP, permitindo autenticação e segurança centralizada de usuários.

## **3.6. INTERFACE DE GESTÃO E GERENCIAMENTO**

3.6.1. Dever ser fornecido um sistema de gerenciamento, baseado em GUI (Graphical User Interface), bem como interface com acesso 100% web para permitir que administradores gerenciem a solução de qualquer PC por meio de um navegador web;

3.6.2. Ela deverá rodar em, no mínimo, navegadores Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge;

3.6.3. A interface deverá estar em português brasileiro e rodar sem necessidade de instalação de qualquer tipo de software desktop ou plugin nos navegadores;

3.6.4. A interface deverá possuir um manual contendo informações de toda operação, em português brasileiro;

3.6.5. A interface deverá rodar em ambiente seguro (HTTPS), a fim de garantir a segurança da operação;

3.6.6. O workspace deverá ter acessos customizáveis por usuário, permitindo ou bloqueando determinadas ações conforme seu nível hierárquico dentro da organização, desta maneira evitando que usuários sem-permissão possam realizar ações indevidas;

3.6.7. As ações que deverão ser passíveis de permissionamento, por usuário, são no mínimo: escutar e excluir gravações, habilitar função não-perturbe do ramal, editar contatos da agenda, fazer capturas de chamadas, monitorar e escutar ligações em curso, transferir, derrubar e encaminhar chamadas, acessar históricos de chamadas, mensagens e emails, apagar mensagens e e-mails;

3.6.8. A navegação deverá ser visual, sem necessidade de utilização de qualquer tipo de comando de teclado, código ou hack para seu uso operacional;

3.6.9. O sistema deverá possuir opção de forçar o usuário a escolher uma senha forte;

3.6.10. Esta senha de acesso é pessoal deverá poder ser trocada pelo usuário pela própria interface do workspace;

3.6.11. Permitir aos usuários acesso à agenda de contatos, onde constem no mínimo informações básicas como nome, empresa, setor, cargo, email, telefones comercial, residencial e ramal, documentos como CNPJ, CPF e RG entre outros registros pertinentes;

3.6.12. O sistema deve permitir buscar por um contato apenas digitando o nome ou o número do telefone/ramal e gerar a chamada para este destino de maneira rápida para o usuário;

3.6.13. O usuário com permissão deverá poder criar, editar e excluir contatos da agenda, e estas alterações deverão ficar imediatamente disponíveis para todos outros usuários da agenda do sistema;

## **3.7. MÓDULO DE COMUNICAÇÃO DE VOZ (UCAAS/PABX VIRTUAL)**

3.7.1. Deverá prover todas as funcionalidades de uma central telefônica IP moderna.

3.7.2. O sistema deve ser todo baseado em tecnologia IP;

3.7.3. O sistema deve suportar o SIP padrão para operar com o terminal SIP (RFC3261);

3.7.4. Para a comunicação, as tecnologias WebRTC e SIP devem ser suportadas;



- 3.7.5. O sistema deve suportar a detecção de informação de dígitos na interface SIP através da mensagem SIP INFO, tom DTMF In-band e RFC2833;
- 3.7.6. Deverá implementar no mínimo os seguintes CODEC's de voz: G.711 a-law/ $\mu$ -law, G.723, G.726, G.729, Speex e ILBC,SLIN, OPUS;
- 3.7.7. Deverá implementar no mínimo os CODEC's de vídeo: H263P, H264, VP8 e VP9;
- 3.7.8. Criação de ilimitados troncos SIP com múltiplas operadoras VoIP ou outras Centrais Telefônicas integradas, sem necessidade de adição de licenças futuras;
- 3.7.9. Criação de ilimitados troncos SIP com múltiplas operadoras VoIP ou outras Centrais Telefônicas integradas, sem necessidade de adição de licenças futuras;
- 3.7.10. O sistema deve suportar registro via TLS, ou seja, de forma segura para garantir a privacidade do usuário;
- 3.7.11. O sistema deve suportar atendimento automático e correio de voz intrínseco;
- 3.7.12. Integração com Infraestrutura Legada: Capacidade de integração com a infraestrutura existente através de, no mínimo troncos E1 Ou SIP;
- 3.7.13. Criação de ilimitados troncos SIP com múltiplas operadoras VoIP ou outras Centrais Telefônicas integradas, sem necessidade de adição de licenças futuras;
- 3.7.14. O sistema deve suportar registro via TLS, ou seja, de forma segura para garantir a privacidade do usuário;
- 3.7.15. O sistema deve suportar atualização de firmware centralizada para o Media Gateway e Telefones IP;
- 3.7.16. A Central deve provisionar as configurações dos aparelhos IP de forma automática, permitindo o gerenciamento centralizado das configurações;
- 3.7.17. Toda a comunicação entre ramais gerenciada pelo Solução IP de forma centralizada deverá estar criptografada;
- 3.7.18. O sistema deve suportar modos de operação (Horário Comercial e fora do horário Comercial) e deve ser configurado automaticamente pela barra de tempo pré-definida e manualmente pelo atendente do sistema;
- 3.7.19. O sistema deve atualizar o horário através do servidor NTP automaticamente;
- 3.7.20. O sistema de comunicação deve fornecer uma interface aberta através da qual todos os eventos do sistema / rede do sistema de telecomunicações, possam ser utilizados, também possa realizar o controle de administração e manutenção. (exibição de presença, controle CTI, monitoramento, etc.);
- 3.7.21. Para a comunicação, as tecnologias WebRTC e SIP devem ser suportadas;
- 3.7.22. Deve permitir criar senhas e níveis de acesso para usuários com diferentes permissões de acesso à interface web da Solução, sendo possível selecionar a quais telas do sistema cada usuário poderá ter acesso;
- 3.7.23. Deverá possuir bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos, criado para limitar o ramal na realização de determinadas chamadas, celulares, DDD, DDI, DDC, 0300, 0900, entre outros;
- 3.7.24. O sistema deverá suportar recursos de transmissão e recepção de documentos digitais;
- 3.7.25. Deverá suportar gravação de chamadas dos usuários pré-definidos automaticamente ou sob demanda;
- 3.7.25.1 A plataforma deve ter capacidade para gravação de todas as chamadas (entradas e saídas), pelo período de duração do contrato.
- 3.7.26. Os arquivos de áudio exportados deverão estar no formato MP3 ou WAV em padrão aberto, de forma a ser possível reproduzi-los em qualquer aplicativo de mídia (como Windows Media Player etc.) sem a necessidade de licenças ou senhas;
- 3.7.27. As gravações deverão ser feitas em modo stereo, ou seja, em dois canais distintos, a fim de permitir validação posterior em apenas um canal da chamada;
- 3.7.28. Todo o acesso as gravações deverão possuir logs de auditoria;
- 3.7.29. Deverá possuir regra para exclusão de gravações antigas;
- 3.7.30. Deve ser possível ouvir uma gravação diretamente pela interface web da solução IP, com controles de volume, play, pause, stop, avançar e retroceder;
- 3.7.31. A solução deverá permitir a localização rápida de qualquer gravação através da utilização dos seguintes critérios de pesquisa: data, hora, duração, canal, número do telefone chamador (NA), chamado (NB), número do protocolo;
- 3.7.32. As gravações deverão ser acessíveis através de qualquer computador da rede e permitir monitorar a gravação (chamada) em tempo real, listar as gravações e ouvi-las, mediante relatório de gravações específico;



- 3.7.33. As ligações devem poder ser transcritas de áudio para texto para utilização da informação através de integração com plataformas de IA, Google, Amazon entre outras;
- 3.7.34. A Solução IP deve permitir inserir comentários nas gravações realizadas;
- 3.7.35. Deve permitir que textos de comentários inseridos nas gravações sejam utilizados como critério de pesquisa para localização de gravações;
- 3.7.36. Deverá permitir rastreamento de todas as ações do usuário, para auditoria, incluindo verificação de seções ativas, sessões inativas, por período, com indicações de acesso/visualização de telas da solução, adição, edição, exclusão de usuários, acesso a ouvir gravações, download de arquivos, exclusão de gravações e exportação de relatórios;
- 3.7.37. A Solução IP deve gerar automaticamente um número de protocolo para cada gravação de chamada. O número deve ser único em todo sistema, e permitir a busca posterior para localização da gravação pelo número do protocolo;
- 3.7.38. A solução IP deve permitir a vocalização do número de protocolo da gravação durante a realização de uma chamada, para que o cliente possa ouvir e anotar o mesmo;
- 3.7.39. Deverá possuir CallBack integrado para retorno de chamadas para celulares e telefones fixos, ou função “me ligue” do site;
- 3.7.40. A central deve permitir utilização de URL para click-to-call, visando integração com sistemas de terceiros;
- 3.7.41. O sistema deve suportar o encaminhamento de chamadas com base no status do ramal (Ocupado, Sem resposta, Ocupado/Sem resposta e Incondicional) e Roteamento de chamadas com base no número do chamador;
- 3.7.42. O sistema deve suportar o serviço de busca e diretório de discagem através da integração com o servidor LDAP, esta integração deve suportar TLS;
- 3.7.43. Suporte para que um único número de ramal possa ser usado em múltiplos dispositivos (telefone IP, softphone), permitindo que ligações toquem simultaneamente e sejam originadas de qualquer um deles;
- 3.7.44. Grupos e Funções Especiais: Permitir a criação de grupos de atendimento e a função "Chefe-Secretária";
- 3.7.45. Relatórios e Tarifação: Sistema de bilhetagem com emissão de relatórios web (CDR) detalhando, no mínimo: ramal de origem, número de destino, data/hora, duração e centro de custo;
- 3.7.46. Deverá possuir as seguintes facilidades para todos os ramais:
- 3.7.46.1 Atribuir nome para o usuário do ramal;
- 3.7.46.2 Senha personalizada para cada ramal;
- 3.7.46.3 Desvio de chamadas;
- 3.7.46.4 Encaminhamento de chamadas quando não disponível, sem atendimento e incondicional;
- 3.7.46.5 Estacionamento de chamadas (call park);
- 3.7.46.6 Captura de chamadas em grupo e individual;
- 3.7.46.7 Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR);
- 3.7.46.8 Identificação do ramal (DDR) nas chamadas realizadas pelo ramal para fora;
- 3.7.46.9 Realizar chamadas para números externos através de código de acesso;
- 3.7.47. Deverá permitir a realização de identificação de chamadas internas e externas do tipo BINA (B identifica A);
- 3.7.48. Deverá possuir bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos, criado para limitar o ramal na realização de determinadas chamadas, celulares, DDD, DDI, DDC, 0300, 0900, entre outros;
- 3.7.49. Identificação do número do chamador e do nome do chamador;
- 3.7.50. A solução deverá ser integrada com o Microsoft Teams;
- 3.7.51. O sistema deverá possibilitar a integração com Microsoft TEAMS, permitindo chamadas para usuários autorizados entre as soluções via função Direct Route;
- 3.7.52. O sistema deverá integrar com Microsoft TEAMS utilizando aplicações adicionais ao aplicativo da Microsoft agregando chamadas de voz e vídeo, sem a necessidade de licenças phone system da Microsoft;



3.7.53. As funções individuais de UC devem poder ser atribuídas aos usuários de acordo com suas funções através de modelos de administração;

3.7.54. A Solução IP deverá permitir cadastro de contatos e ramais, para que nos relatórios de chamadas e gravações apareçam os nomes cadastrados no sistema, tanto de cidadãos que entram em contato quanto de servidores que utilizam os ramais;

### **3.8. MONITORAÇÃO DE CHAMADA**

3.8.1. Deverá existir uma tela de monitoração em tempo real das chamadas em curso/ativas, chamadas de cada ramal, chamadas dos troncos, chamadas das filas e gravações;

3.8.2. Deve ser possível ao gestor controlar todas as chamadas ativas, colocando-as em mudo, espera, desligar, transferir, fazer conferência e estacionar;

3.8.3. Deve ser possível fazer uma escuta, em tempo real, de qualquer chamada ativa, direcionando a chamada de escuta tanto para um ramal interno quanto para telefone externo (fixo ou móvel), com as seguintes opções: sem injeção de áudio, com injeção de áudio para a origem, com injeção de áudio para o destino, com injeção de áudio para ambos os lados;

### **3.9. URA E PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

3.9.1. A URA deve permitir encaminhar automaticamente chamadas, de acordo com sua origem, para uma fila de atendimento, grupo de ramais ou ramal específico, sem necessidade de serviço adicional ou custo para o licitante;

3.9.2. Deverá ser possível utilizar arquivo de áudio em formato .WAV como mensagem da URA;

3.9.3. A Contratante fornecerá os áudios o formato WAV para adicionar à URA;

3.9.4. A solução IP deverá permitir criar múltiplas filas de atendimento e cada fila deve permitir vocalizar ao usuário a sua posição na fila de atendimento;

3.9.5. Deve ser possível selecionar quais ramais são adicionados ou retirados das filas de atendimento;

3.9.6. Deverá ser permitido determinar com que estratégia a fila faça a distribuição das chamadas, Chamando todos os ramais, Chamando o ramal a mais tempo sem chamada, o ramal com o menor número de chamadas, de forma linear, em forma linear com memória sempre rotacionando a chamada;

3.9.7. Deverá ser possível escolher o destino da chamada ao ser desligado pelo agente, com o objetivo de encaminhar para pesquisa de satisfação;

3.9.8. Na solução IP, deverão poder ser criadas e editadas classificações das chamadas, para que o atendente possa, ao final de cada chamada, selecionar dentre as classificações disponíveis qual foi a mais adequada para a chamada atual;

3.9.9. Cada classificação de chamada deve ter um aspecto qualitativo “positivo” ou “negativo” intrínseco associado, de maneira que, ao selecionar determinada classificação, a qualificação seja atribuída automaticamente à chamada;

3.9.10. A central deve possuir a funcionalidade de pesquisa de satisfação de atendimento, com relatório de todas notas atribuídas em determinado período, da seguinte maneira: estatística geral de notas, incluindo quantidade total e percentual, por nota; estatística e notas individuais por atendente, por período; e esta funcionalidade deve estar integrada com as gravações das chamadas, para que seja possível auditar qualquer classificação/nota mediante audição da gravação da respectiva chamada, disponível no mesmo relatório;

3.9.11. O relatório de pesquisa de satisfação deve permitir fazer quantas perguntas forem necessárias/desejáveis pelo administrador do sistema;

3.9.12. Na pesquisa de satisfação deverão constar, além dos resultados das perguntas personalizadas, no mínimo os indicadores CSAT (Customer Satisfaction Score) e NPS® (Net Promoter Score);

### **3.10. INTERACTIVE MESSAGING RESPONSE - IMR**

3.10.1. Deve ser possível configurar e personalizar conforme necessidade, para cada atendimento, textos que sejam enviados automaticamente para o usuário, sem necessidade de intervenção humana, a fim de introduzir, orientar e direcionar o atendimento do sistema;

3.10.2. Mensagem de boas-vindas: quando o usuário enviar uma mensagem, deverá receber uma resposta de saudação, que indique o recebimento de sua mensagem e informe que seu atendimento será processado;

3.10.3. Mensagem de fora de horário de atendimento: caso o usuário envie uma mensagem fora de horário de atendimento, deverá receber a informação do horário de atendimento correto;

3.10.4. Mensagem quando o usuário é encaminhado para uma fila de atendimento: depois que ele escolher a opção desejada para o atendimento, é encaminhado pelo sistema para a fila. Quando ele for para a fila, deverá ser informado desta ação, e deverá aguardar o atendimento do agente designado pelo sistema;

3.10.5. Mensagem quando o agente faz o atendimento: deve informar o nome do agente que estará fazendo o atendimento ao cliente, bem como alguma informação adicional;



3.10.6. Mensagem de finalização do atendimento: quando o agente finalizar o atendimento, deverá ser enviada automaticamente para o cliente uma mensagem com esta indicação;

3.10.7. Deve ser possível ao supervisor configurar um script de atendimento, que será exibido ao agente no momento do atendimento e que vai trazer informações sobre o cliente que está entrando em contato, com no mínimo indicação de nome, telefone e fila de atendimento;

3.10.8. A URA de texto (IMR) deve permitir a utilização de no mínimo vinte menus principais, sendo que cada submenu pode ter mais vinte sub-menus e assim por diante;

### **3.11. RELATÓRIOS**

3.11.1. O PABX IP deve gerar relatórios diretamente em sua interface web, a saber no mínimo: relatório de chamadas, de ramais, de troncos, de contas de usuários, de callback, de gravações, de transferências, e de classificação de chamadas;

3.11.2. As informações do relatório de chamadas devem englobar, entre outras: hora de início, hora de término e duração das chamadas, de todas chamadas recebidas e originadas, indicação se a chamada é entrante ou sainte, estado da ligação (completada, cancelada ou abandonada);

3.11.3. As informações do relatório de ramais devem englobar, entre outras: estatística geral, indicando a quantidade e percentual de chamadas recebidas e também de chamadas originadas, e seus respectivos tempos médio e tempo total. Este relatório também deve indicar o tipo, a quantidade e o percentual das chamadas (internas, Local Fixo/Longa distância, VC1/VC2/VC3 celular, serviços e chamadas internacionais). As estatísticas acima devem ser especificadas também por cada ramal. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final;

3.11.4. As informações do relatório de troncos devem englobar, entre outras: estatísticas de chamadas originadas contendo a quantidade de tentativas de chamadas, índice de relação de chamadas atendidas/tentativas de chamadas (ASR – Answer-swizure ratio), taxa de eficácia da rede (NER – Network effectiveness ratio); estatísticas de chamadas recebidas, indicando a quantidade de chamadas por cada hora;

3.11.5. As informações do relatório de contas de usuários devem englobar, entre outras: estatística geral de chamadas originadas, indicando a quantidade e percentual de chamadas originadas com códigos de contas de usuários, e seus respectivos tempos médio e tempo total. Este relatório também deve indicar o tipo, a quantidade e o percentual das chamadas (internas, Local Fixo/Longa distância, VC1/VC2/VC3 celular, serviços e chamadas internacionais). As estatísticas acima devem ser especificadas também por cada conta, com a finalidade de se obter a quantidade de chamadas por cada usuário. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final; As informações do relatório de callback devem englobar, entre outras: data e hora /final;

3.11.6. As informações do relatório de callback devem englobar, entre outras: data e hora do callback, número de origem e número de destino, estado da ligação (sucesso/erro) e número de tentativas. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final;

3.11.7. As informações do relatório de gravações devem englobar, entre outras: data e hora de início e duração das chamadas, de todas chamadas recebidas e originadas, indicação se a chamada é entrante ou sainte, tipo das chamadas (internas, Local Fixo/Longa distância, VC1/VC2/VC3 celular, serviços e chamadas internacionais). Neste relatório deve ser possível ouvir as gravações diretamente via interface Web, fazer download do arquivo de gravação, inserir comentários e remover o arquivo de áudio. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data /hora de final;

3.11.8. O PABX IP deve indicar que houve transferência de chamadas entre ramais, através de um relatório específico para este fim;

3.11.9. As informações do relatório de transferências devem englobar, entre outras: data e hora da chamada transferida, número do ramal de origem e número do ramal de destino, atendente, conta (se aplicável), números de origem e destino, hora de início, término e duração da chamada, indicação do tipo de chamada e a sua respectiva duração. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final, direção, tipo de chamada, conta, ramal/atendente;

3.11.10. As informações do relatório de classificação de chamadas devem englobar, entre outras: totalização de chamadas classificadas, quantidade e percentual de cada classificação atribuída, quantidade e percentual de qualificações positivas e negativas, detalhamento classificação de cada chamada incluindo data, hora de início, duração, número de origem, número de destino, agente, direção, estado, classificação, qualificação associada e comentários. Neste relatório também deve ser possível classificar manualmente as chamadas, inserindo comentários associados à classificação atribuída. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final, tipo de classificação, ramais e agentes.

### **3.12. MÓDULO DE GESTÃO DO ATENDIMENTO OMNICHANNEL**

3.12.1. O sistema deve possuir solução de UCO (Comunicação Unificada Omnichannel);

3.12.2. Entende-se por Plataforma de Comunicação Omnichannel a solução que permita o atendimento híbrido de voz, chat e e-mail, onde o atendimento será iniciado por um menu em mensagem automática e se necessário será direcionado para o atendimento humano independentemente do canal utilizado pelo cliente fazendo uso da ferramenta com a utilização de um navegador web;

3.12.3. O sistema UCO deve ser livremente expansível, a fim de implementar funções adicionais;

3.12.4. Deve possibilitar comunicação segura entre os gateways de voz através de certificados TLS;



- 3.12.5. Disponibilizar um questionário inicial, com perguntas básicas a serem respondidas pelo cliente antes de iniciar o atendimento, na forma de menu (de voz ou de texto);
- 3.12.6. O questionário/menu inicial deve ser customizável, permitindo que as perguntas sejam alteradas pelo Administrador pela interface web;
- 3.12.7. A funcionalidade deverá fornecer ainda relatórios para busca das respostas, para ser consultada através de critérios como data e período;
- 3.12.8. Oferecer ao atendente a possibilidade de utilização de respostas pré-definidas, que devem ser enviadas aos clientes com facilidade e rapidez, com apenas poucos cliques;
- 3.12.9. Enviar mensagens de espera para os clientes em fila, informando sua posição e tempo médio de espera para atendimento;
- 3.12.10. Roteamento das interações seguindo as regras do negócio que serão parametrizadas pelos administradores;
- 3.12.11. Enviar ao cliente links de páginas web;
- 3.12.12. Emissão de sons para informar a chegada de mensagens, chamadas e e-mails;
- 3.12.13. Múltiplas sessões de Chat por analistas de atendimento, que devem poder ser limitadas conforme configuração do administrador;
- 3.12.14. Transferência de diálogos para outro agente;
- 3.12.15. Mensagem de saudação automática parametrizável;
- 3.12.16. Acesso a ferramenta pelos navegadores: Edge, Firefox, Chrome ou Safari;
- 3.12.17. Envio do diálogo por e-mail;
- 3.12.18. Permitir o envio e recebimento de arquivos em jpeg, doc, xls, pdf, e links de páginas da web durante os diálogos;
- 3.12.19. Permitir o envio de Emojis no atendimento por mensagens de texto;
- 3.12.20. Oferecer módulo de gestão em tempo real do status dos agentes e da fila de espera;
- 3.12.21. Rotear as interações seguindo as regras do negócio que serão parametrizadas pelos administradores (por exemplo sequencial, por skill, aleatório, por produtos etc.);
- 3.12.22. Armazenar todos os diálogos;
- 3.12.23. Módulo de Gestão e Monitoramento em tempo real dos status dos agentes e do status da fila de espera;
- 3.12.24. Deverá oferecer ao Administrador uma funcionalidade para que se possa acompanhar, em tempo real, todos os atendimentos que estão sendo realizados, visualizando as janelas de diálogo;
- 3.12.25. O software objeto desta licitação deverá possuir capacidade de instalação com unidade de processamento baseada em servidores industriais padrão de mercado sem a necessidade de utilização de hardware proprietário;
- 3.12.26. A CONTRATADA deverá oferecer a possibilidade de ativação dos números que serão utilizados através de API oficial do WhatsApp, sendo no mínimo 1 número fixo ou móvel habilitado;
- 3.12.27. A CONTRATADA deverá dispor do serviço de Broker junto ao Facebook/Meta para ativação dos serviços de WhatsApp ou possuir consórcio com empresa reconhecida como parceira de negócios do Facebook/Meta;
- 3.12.28. A Plataforma deverá oferecer a possibilidade de integração com API de outros sistemas e softwares da CONTRATANTE;
- 3.12.29. O sistema deve gerar automaticamente um número de protocolo para cada atendimento, que deve ser único em todo sistema, e permitir a busca posterior para localização do atendimento de voz/chat/email pelo número do protocolo;
- 3.12.30. Deverá haver informações de quantidade de atendimentos por três tipos principais de meios de contato: telefone, chat/mensagens e email, de maneira a ficar claro por qual tipo de canal estão entrando os atendimentos;
- 3.12.31. O sistema deverá permitir estratificar os atendimentos indicando quantos foram feitos por cada canal, a saber: telefone, whatsapp, telegram, messenger, instagram, chat do site, twitter e email;
- 3.12.32. Indicação das quantidades de atendimentos por cada fila e por cada agente, em determinado período de análise;
- 3.12.33. Deverá haver a indicação de uma “jornada do cliente”, onde seja possível verificar todas as interações de cada cliente com a empresa o respectivo meio usado por ele para atendimento. Assim, deve ser facilmente identificável se entrou em contato por telefone, chat ou email, indicando data e hora de cada contato em formato de lista;



### **3.13. MÓDULO DE GESTÃO DOS AGENTES**

- 3.13.1. O supervisor poderá fazer login a qualquer momento no sistema e ter opção de liberar agentes para fazer login em qualquer horário, quando julgar necessário;
- 3.13.2. O supervisor deverá poder monitorar o status dos ramais e dos agentes do sistema, se estão logados, em atendimento, disponíveis, em pausa ou em pós-atendimento;
- 3.13.3. Ele poderá ouvir chamadas em tempo real, ou seja, no momento em que elas estão ocorrendo, de maneira a supervisionar os atendimentos;
- 3.13.4. Esta escuta poderá ser passiva, em que o supervisor apenas escute o que está sendo conversado mas também poderá ser ativa, onde o supervisor possa falar alguma coisa e ser ouvido por um ou por outro interlocutor, bem como por ambos interlocutores. Esta seleção de modo ativo ou passivo deve ser escolhida pelo supervisor no momento em que habilitar a escuta da chamada;
- 3.13.5. Para os atendimentos de chat, também deverá ser possível ao supervisor monitorar os textos das mensagens que estão sendo trocadas;
- 3.13.6. Na monitoração dos chats, deverá ser possível ao supervisor interferir e enviar alguma mensagem durante o atendimento do agente e este deve poder ver que a mensagem foi enviada pelo supervisor mas não o cliente/usuário/cidadão;
- 3.13.7. O supervisor deve conseguir monitorar as suas filas de atendimento, de modo a saber quantas chamadas estão em fila aguardando para serem atendidas e quantas estão sendo atendidas no momento;
- 3.13.8. O sistema deverá permitir ao supervisor montar uma estrutura de navegação de texto que permita exibir mensagens de opções para o usuário escolher e navegar, como se fosse uma URA de texto, chamada de Resposta Interativa de Mensagens (Interactive Messaging Response - IMR) multinível;
- 3.13.9. Deverá ser possível configurar que os agentes recebam atendimentos de uma ou filas específicas simultaneamente, a serem previamente cadastradas pelo supervisor, conforme a sua função no atendimento;
- 3.13.10. Deve permitir recebimento de chamadas, mensagens e emails nas filas, que são responsáveis por distribuir para os agentes que estiverem logados, conforme modo de distribuição selecionada pelo supervisor;
- 3.13.11. Deve ser possível selecionar em qual fila o agente vai ser logado quando ele fizer login no sistema;
- 3.13.12. O supervisor deve poder acessar uma tela de monitoração do estado das filas, dos agentes, dos ramais, dos chats, para saber como está a ocupação dos agentes e do sistema e se há clientes na espera para atendimento;
- 3.13.13. O supervisor deve poder monitorar o estado de cada agente, bem como fazer escutas de ligações em tempo real e também ler chats que estão sendo atendidos, também em tempo real;
- 3.13.14. Ao escutar uma ligação ou monitorar um chat, deve ser possível ao supervisor apenas ouvir/ler mas também intervir no atendimento, injetando áudio e enviando mensagens avulsas;

### **3.14. MÓDULO DE RELATÓRIOS DE ATENDIMENTO**

- 3.14.1. O sistema deverá permitir emissão de relatórios gerenciais que contenham informações relevantes sobre o atendimento e rendimento dos agentes em determinado período. Assim, algumas informações deverão estar presentes, como:
- 3.14.2. TME, ou Tempo Médio em Espera, de chamadas, de mensagens e de emails de determinado período, por cada fila de atendimento;
- 3.14.3. TMA, ou Tempo Médio de Atendimento, de chamadas, de mensagens e de emails de determinado período, por cada fila de atendimento;
- 3.14.4. Soma de todos tempos de atendimento, soma de todos tempos em espera dentro do sistema, por fila, para chamadas, mensagens e emails;
- 3.14.5. Indicação de pico de chamadas, mensagens e emails para determinado dia, semana, mês ou ano, com indicação de chamadas/mensagens/emails atendidos e perdidos no período selecionado;
- 3.14.6. Lista de chamadas/mensagens/emails não atendidos, com indicação do respectivo número ou email de origem para permitir retorno posterior pelos agentes;
- 3.14.7. Quantidade de chamadas, mensagens e emails atendidos por cada agente, com indicação de seus tempos total e médio de espera e de atendimento;
- 3.14.8. Período de disponibilidade de cada agente, onde o supervisor possa saber quanto tempo cada um passa disponível para atendimento, em atendimento, em pausa ou indisponível;
- 3.14.9. Registro de troca de status do agente, ou seja, quando ele troca de estado. Isto é útil para estabelecer padrões de pausas por exemplo, a fim de identificar momentos previsíveis de indisponibilidade de cada agente;



3.14.10. Indicação de todas as pausas de cada agente, por período, com somatório de horas em pausa e percentual dispensado em cada tipo de pausa disponível para cada agente;

3.14.11. Classificações atribuídas pelos agentes a cada atendimento, por período, para que o supervisor consiga identificar padrões de atendimentos e equalizar equipes e horários;

3.14.12. Agendamentos que cada agente fez no calendário, para que possa monitorar se o mesmo estará atendendo seus eventos;

### **3.15. WORKSPACE DO ATENDENTE/USUÁRIO**

3.15.1. O Módulo de Gestão de Atendimento é a principal ferramenta do agente, essa voltada para as tarefas essenciais de comunicação e registro dos diversos canais de comunicação da abordagem omnichannel;

3.15.2. O módulo de gestão de atendimento deverá ser do mesmo fabricante da Plataforma de Comunicação Omnichannel a fim de garantir total integração com o sistema de gestão de contact center;

3.15.3. O módulo de gestão de atendimento deverá estar totalmente integrado a Plataforma de Comunicação Omnichannel, possuir interface Web e em idioma português, inglês e espanhol;

3.15.4. O sistema de gestão de atendimentos deverá apresentar interface de agente unificada para o tratamento de todas as mídias, possibilitando aos agentes combinarem mídias durante as interações com os clientes;

3.15.5. O sistema de gestão de atendimentos, para cada tipo de contato recebido/realizado (Voz, E-mail, Chat, Rede Social, Mensageria Instantânea e SMS), deverá emitir um Screen Pop Up com as informações do cliente disponíveis no sistema em sua tela. Esta opção poderá ser desabilitada;

3.15.6. O sistema de gestão de atendimentos deverá disponibilizar uma visão única e centralizada de todos os contatos feitos pelo cliente através de Voz, E-mail, Chat, Rede Social, Mensageria Instantânea e SMS, permitindo o acompanhamento do histórico de atendimentos por qualquer atendente independente da especialidade;

3.15.7. O sistema de gestão de atendimentos deverá permitir o registro de várias ocorrências para o mesmo contato;

3.15.8. O sistema de gestão de atendimentos deverá permitir importar os contatos de clientes já cadastrados fornecido pelo CONTRATANTE;

3.15.9. O sistema de gestão de atendimentos deverá identificar o canal utilizado pelo cliente para contato com o CONTRATANTE de maneira automática e destacar essa informação no “histórico do atendimento”;

3.15.10. O sistema de gestão de atendimentos deverá oferecer funcionalidade de busca por palavra-chave;

3.15.11. O sistema de gestão de atendimentos deverá permitir a consulta de atendimentos anteriores e pendentes;

3.15.12. Preenchimento automático da tela do software de gestão de atendimento com o cadastro do cliente identificado pelo número de telefone ou código do canal utilizado;

3.15.13. Esse deverá possuir, no mínimo, interface para os canais: chamadas de Voz direcionadas ao ramal do agente, E-mail de diversas contas, Chat do Site, Facebook Messenger, direct do Twitter, direct do Instagram, Telegram, WhatsApp e SMS.

3.15.14. A interface do agente deve possuir informações básicas sobre seu estado e atendimento, como:

3.15.15. Fazer login do agente, com usuário e senha;

3.15.16. Exibir histórico de chamadas, conforme permissões atribuídas pelo supervisor;

3.15.17. Exibir histórico de gravações, conforme permissões atribuídas pelo supervisor;

3.15.18. Exibir histórico de mensagens de chats de Whatsapp, Telegram, Instagram, WebChat e Facebook Messenger trocadas com os clientes, conforme permissões atribuídas pelo supervisor;

3.15.19. Exibir histórico de emails recebidos e enviados aos clientes, conforme permissões atribuídas pelo supervisor;

3.15.20. Status do estado do agente;

3.15.21. Indicação de quantidade de chamadas atendidas e de chamadas em fila;

3.15.22. Indicação da quantidade de atendimentos simultâneos que o agente está fazendo;

3.15.23. A interface deverá permitir o agente fazer o atendimento de chamadas telefônicas, mensagens de texto e email, sem precisar abrir outro software ou alternar entre janelas do navegador;



3.15.24. O agente deverá poder alternar entre o atendimento de clientes, na mesma interface, de maneira simples e rápida, mesmo sendo de tipos de atendimentos diferentes, como whatsapp e webchat, por exemplo;

3.15.25. Deve permitir fazer transferência do atendimento para outra fila ou outro agente, caso o cliente queira ser atendido por outro setor ou pessoa, tanto para chamadas de voz quanto para atendimentos de mensagens de texto;

3.15.26. Agenda de contatos, que permita cadastramento, edição e exclusão manual de contatos mas também importação de lista via arquivo;

3.15.27. O agente deverá poder acessar a interface de trabalho de qualquer lugar, seja do seu local de trabalho físico ou de casa (home office), mediante ajustes e configurações pertinentes de rede;

3.15.28. Exibição do script de atendimento configurado pelo supervisor, no recebimento de chamada, mensagem e email;

3.15.29. Enviar e receber áudios;

3.15.30. Enviar e receber imagens, vídeos e documentos;

3.15.30. Enviar emojis;

3.15.31. Acessar e enviar mensagens de texto previamente configuradas pelo supervisor, de modo a permitir o envio rápido de mensagens comumente utilizadas nos atendimentos;

3.15.32. Classificar o atendimento, selecionando entre as opções pré-configuradas pelo supervisor;

### **3.16. COMUNICAÇÃO DO AGENTE**

3.16.1. O agente deverá conseguir gerar ligação para qualquer destino que tenha permissão, que foi atribuída pelo seu supervisor, diretamente pela interface de aplicação;

3.16.2. As chamadas deverão ser feitas e atendidas na própria interface, sem necessidade de utilização de outro software para este fim, como softphones desktop. Ou seja, o softphone deverá ser embarcado na interface para evitar problemas de compatibilidade entre softwares, alocando recursos de sistema a apenas uma tarefa operacional, reduzindo consumo de memória e diminuindo processamento da máquina do agente;

3.16.3. O softphone embarcado na interface web deverá ser do tipo WebRTC, rodando sobre protocolo seguro HTTPS com criptografia;

3.16.4. O softphone WebRTC embarcado deverá possuir funções avançadas como cancelamento de eco, diminuição de ruído e controle de ganho;

3.16.5. A interface deverá permitir fazer e receber chamadas de vídeo, para fazer atendimentos com câmera em tempo real, sem utilização de qualquer outro tipo de software ou plugin no navegador;

3.16.6. Deverá ser possível configurar função de auto-atendimento ao agente, para que chamadas ou mensagens recebidas sejam automaticamente atendidas pelo sistema, evitando que o agente possa escolher qual chamada ou mensagem vai atender, agilizando seu atendimento;

3.16.7. O agente também poderá iniciar e atender chat para enviar mensagens para outros agentes, bastando indicar qual o número de destino. Isto visa facilitar a comunicação corporativa, agilizando a troca de informações entre setores e unidades da organização;

3.16.8. As mensagens poderão conter textos e também poderá haver troca de emojis, imagens em formatos .JPG e .PNG, vídeos em formatos .MP4 e .AVI, documentos em formato .PDF, que poderão ser baixados pelos usuários mas deverão ficar armazenados no sistema para consulta futura;

3.16.9. O sistema deverá poder receber mensagens de áudio, reproduzir na interface sem necessidade de baixar o arquivo ou executar outro programa para reprodução e ainda fazer transcrição dos áudios recebidos;

3.16.10. O agente poderá ainda gravar e enviar mensagens de áudio diretamente pela interface de atendimento, a fim de conseguir enviar uma informação de maneira mais compreensível do que apenas escrevendo um texto;

3.16.11. O supervisor deverá poder cadastrar mensagens-padrão, que são utilizadas com frequência, e que ficarão disponíveis para os agentes utilizarem na interface a fim de tornar o atendimento mais dinâmico e assertivo, diminuindo o tempo de atendimento e garantindo a satisfação do cliente/usuário/cidadão;



- 3.16.12. O sistema deverá permitir receber, distribuir e responder emails para os agentes. Cada agente deverá poder responder com uma conta conjunta ou com sua conta particular, conforme determinação prévia do supervisor;
- 3.16.13. Os emails deverão poder ser lidos e respondidos diretamente na interface web, sem necessidade de instalação de qualquer software ou plugin no navegador;
- 3.16.14. Ao compor ou responder um email, o sistema deverá incluir uma assinatura automaticamente, que deverá ser criada pelo supervisor;
- 3.16.15. Ao receber uma chamada, o workspace deve consultar na agenda e se o contato existir deverá exibir, juntamente com o número de origem, informações personalizadas daquele contato;
- 3.16.16. A interface deverá possuir a capacidade de exibir pop-ups, visando chamar a atenção do usuário quando receber ou fazer uma ligação, quando houver uma chamada perdida (não-atendida);
- 3.16.17. O workspace deverá exibir notificações visuais e sonoras na própria interface ao receber nova chamada, mensagem e email;
- 3.16.18. O sistema deverá possuir integração para exibir notificações no Windows quando chegar uma chamada, mensagem e email novo para o agente;
- 3.16.19. Deverá permitir ao agente habilitar não-perturbe, chamada em espera e função de encaminhamento de chamadas (também conhecida por “siga-me”) em três modos: incondicional, em caso de não-atendimento e em caso de ocupado;

3.17. DO CONTRATO E DO INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.17.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contado da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma do artigo 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que no interesse da Administração.
- 3.17.2. O prazo para o início da execução dos serviços será de, no máximo, 30 (trinta) dias, contados a partir da assinatura do contrato.
- 3.17.3. No preço proposto devem estar incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos como: transportes, tributos de qualquer natureza e despesas diretas ou indiretas para a realização das atividades relacionadas à contratação.

3.18. DO PLANO DE INSTALAÇÃO INICIAL

- 3.18.1. A Contratada deverá efetuar a implantação da solução de acordo com as especificações e condições do termo de referência, no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos a contar da data de assinatura do contrato, conforme Cronograma de Implantação dos Sistemas abaixo, o qual estabelece os prazos estimados para execução das diferentes etapas que antecedem a utilização efetiva dos serviços.

| CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO |  |  |          |
|---------------------------|--|--|----------|
| ITEM                      | SERVIÇOS PRESTADOS   | MÉTRICA  | PRAZO    |
| 1                         | Reunião de início de projeto (Kick-Off). Deverá ser previamente agendada pela CONTRATADA com até 02 (dois) dias úteis de antecedência. | Prazos em dias úteis contados da data de assinatura do contrato  | 5 DIAS   |
| 2                         | Treinamentos dos usuários  | Prazo em dias corridos contados da data de assinatura do contrato.   | 30 DIAS  |
| 3                         | Prazo total de implantação da solução, incluindo a portabilidade das linhas.   | Prazo em dias corridos contados da data de assinatura do contrato.   | 30 DIAS  |
| 4                         | Disponibilização dos terminais telefone IP   | Prazo em dias corridos contados da data de assinatura do contrato.   | 30 DIAS  |
| 5                         | Disponibilidade da Solução, manutenção, atualização e Suporte Técnico  | Prazo em meses contado a partir do término da implantação do sistema, ou seja, da entrega da solução em pleno funcionamento, com todos os recursos previstos nas especificações deste termo de referência. | 12 MESES |



3.18.2. Deverá haver a indicação do responsável técnico/preposto responsável pelo projeto proposto.

3.19. PRAZO PARA REPARO

3.19.1. Suporte técnico para acolhimento de chamadas técnicas e atendimento às solicitações de reparo, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, no mínimo.

3.19.2. O tempo máximo de reparo para cada serviço será definido conforme a natureza do problema. Para tanto, será considerada a taxa de erro abaixo do nível mínimo de qualidade do serviço. A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE, através de contato telefônico ou por outro canal de comunicação previamente estabelecido e aceito pelas partes, a resolução das anormalidades. Para os padrões segue descrito abaixo:

| NATUREZA    | TEMPO MÁXIMO DE REPARO | DESCRIÇÃO  |
|-------------|------------------------|--|
| Crítico     | 4 Horas                | Caracterizada pela perda de serviço do cliente. Estão incluídos como falha crítica, mas não são exclusivos:  |
|             |                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Não recebe ou não realiza nenhuma chamada de todos os ramais do Business Group.</li></ul>  |
| Majoritário | 8 Horas                | Não causa a perda imediata de serviço do cliente, porém degrada a qualidade do serviço ofertado. Estão incluídos como falha majoritária, mas não são exclusivos:   |
|             |                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Falhas no processamento de qualquer tipo de chamadas acima de 80% dos ramais.</li></ul>  |
| Minoritário | 32 Horas               | São condições menores que não afetam o serviço e não tem impacto na qualidade de serviço ofertado. Estão incluídos como falha minoritária, mas não são exclusivos.   |
|             |                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Qualquer falha que impossibilite a utilização do serviço de forma pontual.</li></ul>   |
|             |                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Não completar chamadas para determinados números.</li></ul>  |
|             |                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Quando o problema estiver localizado em outra Operadora do sistema STFC, o tempo de solução seguirá o desta outra Operadora que conforme regimento da Anatel é de até 120 horas.</li></ul> |

3.20. DAS NOVAS SOLICITAÇÕES DE LICENÇAS (ADITIVO DE ACRÉSCIMO)

- 3.20.1. Poderão ser solicitados pela CONTRATANTE ramais fora da relação inicialmente prevista em contrato;
- 3.20.2. Os ramais solicitados fora do número previsto, deverão seguir os mesmos critérios de instalação inicial previsto, sendo formalizados por meio de aditivo contratual.
- 3.20.3. Os eventuais aditivos contratuais deverão respeitar os limites estabelecidos por lei.
- 3.20.4. O prazo de instalação de novas licenças deverá ser de até 30 (trinta) dias contados do pedido da CONTRATANTE, podendo ser prorrogado por igual período, desde que a CONTRATADA apresente motivos justificáveis e que seja aceito pela CONTRATANTE.

3.21. DA SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DAS LICENÇAS (ADITIVO DE SUPRESSÃO)

- 3.21.1. Pedidos de cancelamento das licenças, por vontade da CONTRATANTE, deverão ser realizados através dos canais de comunicação disponibilizados pela CONTRATADA.
- 3.21.2. Para o cancelamento a que se refere o item acima a CONTRATADA deverá registrar o pedido de cancelamento e suspender o fornecimento de forma imediata.
- 3.21.3. Ao ser solicitado o cancelamento, a cobrança do serviço deve ser interrompida em até 1 (um) dia útil, somente poderão ser cobrados valores de mensalidade proporcionais ao tempo do fechamento do último ciclo de faturamento.



3.21.4. Ao solicitar o pedido de cancelamento do ramal, a CONTRATADA deverá encaminhar a relação dos ramais cancelados do mês de faturamento correspondente para, em paralelo se iniciar processo de aditivo contratual para supressão contratual pelo gestor do contrato para formalizar o aditamento.

### **3.22. DO TREINAMENTO DO SISTEMA DE TELEFONIA**

3.22.1. A CONTRATADA deverá capacitar no mínimo 3 (três) funcionários da CONTRATANTE, quanto a utilização do da plataforma omnichannel;

3.22.2. A CONTRATADA deverá dispor de canal de atendimento através de número 0800 e vinculação de número da CONTRATADA na URA (Unidade de Resposta Audível) da CONTRATANTE para efetuar treinamentos;

3.22.3. O treinamento será realizado após a conclusão das instalações ou em datas a serem definidas pela CONTRATANTE;

3.22.4 O treinamento deverá ser realizado por time de especialistas;

3.22.5. A CONTRATADA deverá fornecer canais de atendimento através de plataforma WEB, e-mail, número 0800 e vinculação de número da CONTRATADA na URA (Unidade de Resposta Audível) da CONTRATANTE para abertura e acompanhamento de chamados técnicos.

3.22.6. A CONTRATANTE deverá ser acionada tecnicamente pela CONTRATADA somente no caso que se refere à infraestrutura de internet para possibilitar a funcionalidade do serviço de telefonia de PABX NA NUVEM. O suporte técnico ao usuário será efetuado diretamente com a CONTRATADA;

3.22.7. O canal de atendimento WEB deverá conter no mínimo as seguintes informações:

- a) O número de protocolo do atendimento;
- b) A data e hora de registro e de conclusão do atendimento;
- c) A classificação de severidade (Alta, Média, Baixa);
- d) A síntese da demanda;
- e) O encaminhamento dado pela CONTRATADA;

3.22.8. A CONTRATADA deverá oferecer suporte imediato de um time de especialistas;

3.22.9. Quando a solução apresentar falhas, seja no âmbito da plataforma ou da aplicação do cliente, o reparo será de inteira responsabilidade do prestador de serviço.

### **3.23. DISPONIBILIDADE DA SOLUÇÃO CONTRATADA**

3.23.1. A Solução Contratada estará sujeita a monitoramentos, correções, atualizações e ajustes para sua plena disponibilidade. Para tanto, a CONTRATADA será responsável pela prestação dos serviços do pessoal técnico qualificado, na quantidade adequada, para garantir a plena qualidade dos serviços entregues, ficando sob sua definição qualquer composição de recursos, otimização de rotinas ou procedimentos.

3.23.2. A disponibilidade da solução deverá ser garantida por profissionais técnicos qualificados para apoiar a implementação, o uso e o monitoramento dos recursos do SaaS e da plataforma em nuvem que lhe dá sustentação. A atividade de disponibilidade também abrange a resolução de problemas que comprometam a estabilidade, a segurança da informação ou quaisquer outros fatores que afetem o funcionamento normal dos serviços de computação em nuvem fornecidos ao CONTRATANTE.

3.23.3. Como evidência destes trabalhos, a CONTRATADA deverá fornecer relatório gerencial mensal de disponibilidade e, caso haja, indisponibilidade da Solução Contratada. O CONTRATANTE poderá requerer informações sobre dados ocasionalmente não registrados.

3.23.4. A disponibilidade da Solução Contratada deverá ser garantida no nível de, no mínimo, 99% por mês (24 x 7), estando inclusas no 1% de indisponibilidade, paradas programadas e atualizações da Solução, previamente combinadas com a CONTRATADA.

3.23.5. Tabela de glosa de indisponibilidade da solução contratada:

3.23.5.1. Para indisponibilidade da Solução Contratada será aplicada a Tabela de Glosa abaixo:



| Sigla  | Indicador                               | Definição   | Fórmula de Cálculo   | Aferição  |
|--|---|---|--|---|
| DAC  | Índice de Disponibilidade da Instância. | Percentual de disponibilidade das instâncias.                 | $DAC = 100 - \left[ \frac{TII}{TDC} \right] \times 100$ <p>onde:</p> <p>TII = Tempo em minutos de indisponibilidade da Solução no mês.</p> <p>TDC = Tempo em minutos de disponibilidade mensal contratada.</p> | Relatório Mensal de Ocorrência de Indisponibilidades. |
| <b>Pagamento</b>   |   |   |  |   |
| Valor Total = Valor Mensal do Serviço de Operação, sem considerar descontos (glosas) |   |   |  |   |
| <b>Fórmula de pagamento</b>  |   |   |  |   |
| Condição   |   | Valor a pagar (R\$)   |  |   |
| Se DAC >= 99%  |   | Valor Total   |  |   |
| Se DAC < 99%   |   | Valor Total * $\left[ \frac{100\% - (99\% - DAC)}{6} \right]$ |  |   |

O fator sêxtuplo aplicado ao indicador de indisponibilidade da Solução Contratada tem por motivo tornar exigente a gerência daquele ambiente por parte da CONTRATADA.

### 3.24. CÓPIA DE SEGURANÇA

3.24.1. A recuperação de desastres eficaz minimiza a interrupção causada por qualquer acidente e garante o tempo de retorno adequado das atividades, sem prejuízos para as operações e os negócios. O conteúdo crítico e de interesse direto do CONTRATANTE é a base de informações da solução, cuja cópia deve estar atualizada para fins de restabelecimento do serviço a qualquer momento, na eventualidade de desastres. Assim, a CONTRATADA deverá implementar os serviços necessários para atender às expectativas de recuperação conforme estabelecido abaixo.

3.24.2. O ponto de retorno máximo aceitável para recuperação íntegra de dados, após um desastre que corrompa a base de informações do CONTRATANTE denomina-se RPO. Neste Instrumento, o RPO aceitável, sem glosa, será de 24 horas.

3.24.3. O tempo máximo para a recuperação e disponibilidade do SaaS (RPO) será de 4 horas, sendo o serviço de recuperação qualificado como indisponibilidade de alta criticidade e avaliado conforme a Tabela de Criticidade do Chamado.

3.24.4. Tabela de glosa de estouro de POR:

|  |                            |   |  |   |
|--|----------------------------|---|--|---|
| RPO  | Índice de Ponto de Retorno | Quantidade de horas entre o desastre e a última cópia full e íntegra da base de informações do CONTRATANTE, utilizado no SaaS, após a ocorrência do desastre. | <p><b>RPO = HD - HB</b></p> <p>onde:</p> <p>HD = Hora em que ocorreu o desastre.</p> <p>HB = Hora da última cópia. RPO = Quantidade de horas entre o desastre e a última cópia</p> | Relatório de registro de cópia full íntegra e testada; e Relatório de ocorrência do desastre. |
| <b>Pagamento</b>   |                            |   |  |   |
| Valor Total = Valor Mensal do Serviço de Operação, sem considerar descontos (glosas) |                            |   |  |   |
| <b>Fórmula de pagamento</b>  |                            |   |  |   |
| Condição   |                            | Valor a pagar (R\$)   |  |   |
| Se RPO <= 24 horas   |                            | Valor Total   |  |   |
| Se RPO > 24 horas  |                            | Valor Total * $\left[ \frac{100\% - 10\% \times RPO}{24} \right]$   |  |   |

### 3.25. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

3.25.1. Todos os serviços, recursos e ferramentas disponíveis nos sistemas devem estar rigorosamente adequados aos dispositivos da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), devendo a Contratada assegurar rigorosos protocolos de segurança e regulamentos necessários.

3.25.2. Todos os dados coletados por meio dos sistemas serão de uso exclusivo do CRCSC

### 3.26. REQUISITOS DE SEGURANÇA E SIGILO

3.26.1. A CONTRATADA deverá dispor de recursos, soluções técnicas e medidas para garantir a proteção dos dados e permissões de acesso sob sua custódia, antecipando ameaças à privacidade, segurança e integridade, prevendo acesso não autorizado às informações e tratando os casos de incidentes de segurança da informação, informando a CONTRATANTE eventos não previstos ou não desejados que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados da CONTRATANTE hospedados em seu ambiente computacional;



3.26.2. A CONTRATADA deverá assegurar que as informações sob sua custódia serão tratadas como informações sigilosas, não podendo ser usadas por esta contratada ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal do CONTRATANTE;

3.26.3. A CONTRATADA deverá executar os serviços em caráter de confidencialidade, resguardando que os recursos, dados e informações de propriedade da CONTRATANTE, e quaisquer outros, repassados por força do objeto desta licitação e do contrato, constituem informação privilegiada e possuem natureza sigilosa;

3.26.4. A CONTRATADA comprometer-se-á a preservar os dados da CONTRATANTE contra acessos indevidos e abster-se de replicar estes dados fora do território brasileiro, devendo informar imediatamente e formalmente à CONTRATANTE qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso a estes dados;.

3.26.5. A propriedade dos dados e informações gerados pela CONTRATANTE no ambiente provido pela CONTRATADA, a qualquer momento, durante a vigência, término ou expiração do contrato, será exclusivamente da CONTRATANTE.

### **3.27. ENCERRAMENTO CONTRATUAL – PORTABILIDADE, MIGRAÇÃO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

3.27.1. No caso de rescisão ou encerramento contratual, a contratada deverá:

3.24.1.1. Dispor de meios que proporcionem a portabilidade dos serviços objeto desta contratação e tornem possível a migração da base de dados, parâmetros, históricos, lançamentos e registros para os sistemas de outros fornecedores que venham a prestar os serviços para o CRCSC futuramente;

3.27.1.2. Garantir acesso a todo o sistema e à base de dados, de forma segura, e disponibilizar recursos para que a outra empresa que venha a prestar os serviços objeto desta contratação realize a migração dos dados no menor tempo possível, de forma a assegurar a continuidade do negócio;

3.27.1.3. Apoiar o CRCSC durante todo o processo de migração, fornecendo todas as informações necessárias para que a empresa substituta tenha plenas condições de realizar a portabilidade dos serviços com segurança e eficiência;

3.27.1.4. Garantir que todo o conteúdo, banco de dados, documentos, dados e informações produzidos pelo serviço, objeto deste contrato, sejam oficialmente entregues ao CRCSC;

3.27.2. Os dados devem estar disponíveis para migração até o prazo de 30 (trinta) dias após a rescisão ou término contratual, podendo este prazo ser prorrogado sob manifestação explícita do CRCSC;

3.27.3. Após a migração completa e a formalização de pedido da CONTRATANTE, a CONTRATADA será responsável pela desativação e exclusão de todo conteúdo, banco de dados, documentos, dados e informações que esteja em sua posse.

## **4. Requisitos da contratação**

### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

4.1. São requisitos relacionados ao objeto que devem ser cumpridos pela CONTRATADA:

#### **4.1.1. Sustentabilidade**

4.1.1.1. Em consulta ao Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, não se constataram exigências aplicáveis diretamente à prestação dos serviços objeto da contratação. Contudo, caberá à contratada adotar toda as diretrizes de sustentabilidade que por ventura sejam ou venham a ser pertinentes ao desenvolvimento de suas atividades, em conformidade com a legislação vigente.

4.1.2. No entanto, compete à CONTRATADA observar e cumprir todas as normas de sustentabilidade aplicáveis ao negócio que deve adotar como condição de regularidade perante os Poderes Públicos.

#### **4.2.1. Requisitos Sociais**

4.2.2. Adotar práticas de gestão que garantam os direitos trabalhistas e o atendimento às normas internas e de segurança e medicina do trabalho para seus empregados.

4.2.3 Não permitir a prática de trabalho análogo ao escravo ou qualquer outra forma de trabalho ilegal, bem como implementar esforços junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam no mesmo sentido.

4.2.4. Não empregar menores de 18 anos para trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de dezesseis anos para qualquer trabalho, com exceção à categoria de Menor Aprendiz.

4.2.5. Respeitar o direito de formar ou associar-se a sindicatos, bem como negociar coletivamente, assegurando que não haja represálias.



4.2.6. Desenvolver suas atividades respeitando a legislação fiscal, previdenciária e social, bem como os demais dispositivos legais relacionados a proteção dos direitos humanos, abstendo-se de impor aos colaboradores condições ultrajantes, sub-humanas ou degradantes de trabalho.

## 5. Modelo de execução do objeto

### 6.1. PRAZOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1.1. O prazo de execução dos serviços será de 12 (doze) meses, contado da assinatura do contrato, neste compreendido o prazo de instalação e disponibilização da solução em completa condições de entrada em operação.

6.1.1.1. O contrato poderá ser prorrogado pelo período de até 10 anos, na forma do artigo 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que no interesse da Administração.

6.1.1.2. O prazo de instalação será de até 30 (trinta) dias contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por igual período, desde que a CONTRATADA apresente motivos justificáveis e que seja aceito pela CONTRATANTE.

### 6.2. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.2.1. Os serviços serão prestados remotamente ou na sede do Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina, localizada na rua Avenida Osvaldo Rodrigues Cabral, 1900, bairro Centro, Florianópolis/SC, sem prejuízo da garantia de utilização e funcionamento da solução, pelos funcionários do CRCSC, em outras localidades.

## 6. Modelo de gestão do contrato

### 6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. 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.

6.2. 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.

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

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

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

### Fiscalização

6.6. 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 - Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22).

### Gestor do Contrato

6.7. A execução do contrato deverá ser coordenada e acompanhada pelo(s) gestor(es) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21).



## 7. Critérios de medição e pagamento

### 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

#### Recebimento

7.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente pelo fiscal de contrato responsável, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico;

7.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 10 (dez) dias, a contar da notificação a contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.3. O recebimento definitivo será realizado por pelo gestor do contrato, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da qualidade e quantidade dos serviços e consequente aceitação mediante termo detalhado.

7.4. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

7.5. 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 pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.6. O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

7.8. 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

7.9. 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.

7.9.1. 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.

7.10. 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:

7.10.1. o prazo de validade;

7.10.2. a data da emissão;

7.10.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.10.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.10.5. o valor a pagar; e

7.10.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.11. 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;

7.12. 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.

7.13. 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 (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

7.14. 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.



7.15. 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.

7.16. 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.

7.17. 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**

7.18. O pagamento será efetuado mensalmente 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.

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

#### **Forma de pagamento**

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

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

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

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

7.23. 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. Critérios de seleção do fornecedor**

### **8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

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

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO para o item.

#### **Forma de fornecimento**

8.2. O fornecimento do objeto será integral.

#### **Exigências de habilitação**

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

#### **Habilitação jurídica**

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

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

8.6. 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>;



- 8.7. 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;
- 8.8. 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.
- 8.9. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 8.10. 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
- 8.11. 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.
- 8.12. Agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, nos termos do art. 4º, §2º do Decreto nº 10.880, de 2 de dezembro de 2021.
- 8.13. Produtor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB n. 971, de 13 de novembro de 2009 (arts. 17 a 19 e 165).
- 8.14. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

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

- 8.15. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 8.16. 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.
- 8.17. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 8.18. 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;
- 8.19. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital e Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 8.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual/Distrital e/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.
- 8.21. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.
- 8.22. 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;
- 8.23. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

#### **Qualificação Técnica**

- 8.24. 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 de capacidade técnica, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.
- 8.24.1 Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:
- 8.24.2 Fornecimento de Solução Integrada de Comunicação Unificada e Atendimento Omnichannel em Nuvem (UCaaS/CCaaS), na modalidade de Software como Serviço (SaaS);
- 8.24.2 Desenvolvimento de integração da plataforma ofertada com outros softwares;



8.25. licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) emitida pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações).

### Qualificação Econômico-Financeira

8.26 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

8.26.1 índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

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

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

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

8.26.5 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

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

## 9. Estimativas do Valor da Contratação

**Valor (R\$):** 228.152,00

### 9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. A estimativa de preços e valores máximos aceitáveis constam em planilha detalhada no item 1.1.

## 10. Adequação orçamentária

### 10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do CRCSC.

10.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Rubrica; 6.3.1.3.02.01.036 - SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES;

II) Projeto: 5006.

## 11. 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](#).

**JHONATAN ALBERTO COSTA**

Membro da comissão de contratação





*Assinou eletronicamente em 29/04/2026 às 17:27:07.*

**FERNANDO PROENCO ZUCATTO**

Membro da comissão de contratação



*Assinou eletronicamente em 29/04/2026 às 18:34:12.*



## CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE - SC

**Estudo Técnico Preliminar 3/2026****1. Informações Básicas**

Número do processo: 9079626110000692.000033/202631

**2. Descrição da necessidade**

2.1 A presente contratação decorre da necessidade de evolução e modernização dos canais de comunicação do CRCSC, atualmente estruturados por meio de soluções distintas e não integradas, quais sejam: central telefônica em nuvem (VoIP) e plataforma de gerenciamento de atendimento via WhatsApp. Embora ambas as ferramentas tenham representado avanços à época de suas contratações — especialmente pela digitalização da telefonia e viabilização do trabalho remoto —, observa-se que o modelo atual não atende plenamente às demandas institucionais contemporâneas, sobretudo no que se refere à integração de canais, gestão centralizada de atendimentos e ampliação da capacidade de comunicação ativa.

2.2 Do ponto de vista técnico, a utilização de plataformas isoladas implica em fragmentação das interações, ausência de histórico unificado do usuário, limitação na geração de indicadores consolidados e aumento da complexidade operacional. Adicionalmente, a atual solução de WhatsApp não contempla a funcionalidade de envio de mensagens ativas em conformidade com as políticas oficiais da Meta (modelo baseado em conversas pagas), o que restringe significativamente a capacidade institucional de comunicação proativa em larga escala.

2.3 Nesse contexto, identifica-se a necessidade de adoção de uma plataforma omnichannel, em ambiente web, que permita a consolidação dos canais de comunicação síncronos e assíncronos em uma única interface operacional. Tal solução deve possibilitar, no mínimo: (i) integração entre telefonia IP e mensageria instantânea (como WhatsApp), (ii) gestão unificada de atendimentos com histórico consolidado por usuário, (iii) implementação de fluxos automatizados de atendimento (chatbots e URA inteligente), e (iv) habilitação de comunicações ativas em conformidade com as diretrizes da plataforma WhatsApp Business (Meta), mediante modelo oficial de tarifação por conversa.

2.4 Como exemplos práticos dos ganhos esperados, destacam-se: a realização de campanhas de cobrança automatizadas com envio de notificações em massa via WhatsApp; a comunicação direcionada de eventos, cursos e atualizações profissionais aos registrados; e a melhoria no atendimento ao usuário por meio de visão unificada do histórico de interações, independentemente do canal utilizado. Tais funcionalidades ampliam significativamente a eficiência operacional, reduzem o tempo de resposta e elevam a qualidade da prestação de serviços.

2.5 Adicionalmente, destaca-se a necessidade de contratação de horas técnicas especializadas, destinadas à realização de manutenções evolutivas, customizações, automações e desenvolvimento de integrações ao longo do período contratual. Tal previsão justifica-se pelas limitações funcionais atualmente observadas no sistema central utilizado pelo CRCSC, especialmente no que se refere à sua capacidade de integração com outras plataformas e à automatização de rotinas operacionais. Nesse contexto, a solução omnichannel, aliada à disponibilidade de horas técnicas, permitirá a implementação de integrações que viabilizem a extração estruturada de dados e o acionamento automatizado de comunicações, ampliando significativamente a eficiência institucional.

2.6 Como exemplos práticos dessa aplicação, destacam-se: (i) envio automatizado de notificações de débitos ou pendências a partir de dados do sistema central; (ii) disparo de comunicações relacionadas a prazos, eventos e obrigações profissionais com base em gatilhos previamente configurados; e (iii) criação de fluxos automatizados de atendimento que integrem informações cadastrais e operacionais dos usuários. Tais automações são especialmente relevantes considerando o dimensionamento reduzido do corpo operacional do CRCSC, permitindo ganho de escala nas atividades sem necessidade de ampliação proporcional da força de trabalho.

**3. Área requisitante**

| Área Requisitante    | Responsável            |
|----------------------|------------------------|
| GERÊNCIA OPERACIONAL | JHONATAN ALBERTO COSTA |



## 4. Descrição dos Requisitos da Contratação

### 4.1. Requisitos intrínsecos:

a) Fornecimento de Solução Integrada de Comunicação Unificada e Atendimento Omnichannel em Nuvem (UCaaS/CCaaS), na modalidade de Software como Serviço (SaaS);

b) A prestação deverá incluir serviços de licenciamento, implantação, fornecimento, configuração, manutenção preventiva e corretiva, suporte do sistema de gerenciamento e monitoramento.

### 4.2. Requisitos legais e regulamentares:

a) Possuir outorga da Agência Nacional de Telecomunicações, para serviços de telefonia fixa comutada (STFC), de acordo com a Lei n.º 9.472/1997 e Resolução ANATEL n.º 9.472/1998 e/ou demais leis e normas aplicáveis aos serviços objeto

### 4.3. Requisitos não funcionais:

#### 4.3.1. Capacitação:

a) A CONTRATADA deverá capacitar no mínimo três empregados da CONTRATANTE, quanto a utilização da plataforma.

## 5. Levantamento de Mercado

5.1 O levantamento de mercado evidencia que as plataformas omnichannel encontram-se em estágio avançado de maturidade tecnológica e ampla adoção, tanto no setor privado quanto na Administração Pública, sendo utilizadas para a gestão integrada de múltiplos canais de comunicação, como telefonia IP, WhatsApp, e-mail, chat web e outros meios digitais. Trata-se de solução consolidada, alinhada às práticas modernas de atendimento ao cidadão e de gestão de relacionamento institucional, com crescente incorporação em órgãos e entidades públicas que buscam maior eficiência, rastreabilidade e padronização dos atendimentos.

5.2 Verifica-se a existência de diversos fornecedores no mercado nacional aptos a prover soluções omnichannel em ambiente web, com diferentes modelos de contratação (licenciamento, SaaS – Software as a Service, ou pagamento por uso), o que demonstra a viabilidade de competição e a ausência de restrição de mercado. Essas plataformas, em sua maioria, já contemplam integração nativa ou via API com canais amplamente utilizados, como WhatsApp Business (em conformidade com as políticas da Meta), sistemas de telefonia em nuvem (VoIP), além de recursos como automação de atendimento, filas inteligentes, relatórios gerenciais e dashboards analíticos.

5.3 Como exemplos de soluções disponíveis no mercado, podem ser citadas plataformas como Take Blip, Zendesk e Octadesk, todas com capacidade de operação omnichannel. A existência desse conjunto de fornecedores reforça a competitividade do segmento e possibilita a definição de critérios técnicos objetivos para seleção da proposta mais vantajosa.

5.4 Do ponto de vista técnico-operacional, observa-se ainda que tais plataformas têm evoluído para modelos altamente escaláveis, seguros e aderentes à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), oferecendo controle de acessos, registro de interações e armazenamento estruturado de informações, o que é essencial para órgãos públicos.

5.5 Conclui-se, portanto, que o mercado dispõe de múltiplas soluções aptas a atender à necessidade identificada, com ampla concorrência entre fornecedores e tecnologias consolidadas, o que viabiliza a realização de processo licitatório competitivo, seguro e alinhado às melhores práticas de contratação pública.

## 6. Descrição da solução como um todo

6.1 A solução pretendida consiste na contratação de plataforma omnichannel, em ambiente web (SaaS), destinada à gestão integrada e centralizada dos canais de comunicação do CRCSC, contemplando, no mínimo, telefonia em nuvem (VoIP) e mensageria instantânea (especialmente WhatsApp Business, em conformidade com as políticas da Meta), com possibilidade de expansão para outros canais digitais, como chat web e e-mail.

6.2 A plataforma deverá operar por meio de interface única de atendimento, permitindo que todos os contatos realizados pelos usuários sejam recebidos, tratados e acompanhados em um ambiente centralizado, com identificação do usuário e consolidação do histórico de interações, independentemente do



canal utilizado. Essa abordagem elimina a fragmentação atualmente existente e possibilita maior controle operacional, padronização dos fluxos de atendimento e rastreabilidade das demandas.

6.3 Do ponto de vista funcional, a solução deve contemplar recursos como: distribuição automática de atendimentos (filas inteligentes), gestão de usuários e perfis de acesso, monitoramento em tempo real das interações, gravação de chamadas telefônicas, registro de conversas em canais digitais e geração de relatórios gerenciais e indicadores de desempenho (KPIs), tais como tempo médio de atendimento, nível de serviço e taxa de resolução. Adicionalmente, deve permitir a configuração de fluxos automatizados de atendimento, por meio de URA (Unidade de Resposta Audível) para telefonia e chatbots para canais digitais, otimizando o atendimento de demandas recorrentes.

6.4 A solução deverá também suportar comunicações ativas, especialmente via WhatsApp, mediante utilização de templates aprovados e modelo oficial de tarifação por conversa, conforme diretrizes da Meta, possibilitando o envio estruturado de mensagens em massa para fins institucionais, como campanhas de cobrança, divulgação de eventos, comunicados e ações de relacionamento com os registrados.

6.5 Como exemplos práticos de aplicação da solução, destacam-se: (i) centralização do atendimento telefônico e via WhatsApp em uma única fila de atendimento, com distribuição automática entre atendentes; (ii) envio de notificações em massa para profissionais registrados acerca de prazos, eventos e obrigações, utilizando comunicação ativa via WhatsApp; e (iii) implementação de atendimento automatizado inicial (chatbot/URA) para triagem e direcionamento de demandas, reduzindo o tempo de espera e aumentando a eficiência operacional.

6.6 Sob o aspecto técnico, a solução deverá ser escalável, permitindo ampliação do número de usuários e canais conforme a demanda, bem como aderente a requisitos de segurança da informação e proteção de dados pessoais, em conformidade com a LGPD, incluindo controle de acessos, armazenamento seguro das interações e possibilidade de auditoria.

6.7 A solução deverá contemplar, de forma integrada, a disponibilização de horas técnicas especializadas sob demanda, destinadas à realização de manutenções evolutivas, customizações, desenvolvimento de integrações e implementação de automações ao longo da vigência contratual. Tal componente é essencial para assegurar a aderência contínua da plataforma às necessidades institucionais, especialmente considerando as limitações funcionais atualmente observadas no sistema central do CRCSC, notadamente quanto à sua capacidade de integração e automatização de processos.

6.8 Nesse contexto, a solução deverá possibilitar a integração com sistemas institucionais por meio de APIs ou mecanismos de interoperabilidade, viabilizando a extração e o tratamento de dados para acionamento automatizado de comunicações e fluxos operacionais. As horas técnicas permitirão a evolução contínua da solução, acompanhando o processo de amadurecimento institucional no uso da plataforma omnichannel.

6.9 Como exemplos práticos dessa aplicação, destacam-se: (i) envio automatizado de notificações de débitos, pendências ou obrigações a partir de dados extraídos do sistema central; (ii) disparo de comunicações baseadas em eventos ou gatilhos previamente configurados, como prazos, vencimentos ou inscrições em eventos; e (iii) desenvolvimento de fluxos automatizados de atendimento que integrem informações cadastrais e operacionais dos usuários. Tais funcionalidades possibilitam ganho de escala nas rotinas operacionais, sendo especialmente relevantes diante do dimensionamento do quadro de pessoal do CRCSC.

## 7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

7.1. A solução deve ser disponibilizada nas seguintes quantidades:

| SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO MENSAL |  |             |
|--------------------------------|--|-------------|
| Item                           | Descrição  | Qtde.       |
| 1                              | Disponibilização de Solução Integrada de Comunicação Unificada e Atendimento Omnichannel em Nuvem (UCaaS/CCaaS), na modalidade de Software como Serviço (SaaS), na modalidade de tráfego ilimitado, com pacote de minutos ilimitado para telefones Fixos (Brasil) e para telefones Móveis (Brasil) | 12          |
| SERVIÇO POR DEMANDA            |  |             |
| Item                           | Descrição  | Qtde. Anual |
| 2                              | Horas Técnicas: Para manutenções evolutivas, desenvolvimento de integrações complexas não previstas no escopo inicial ou customizações na plataforma.  | 200         |
| 3                              | Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Utilidade) (Whatsapp através de API/Broker Oficial da empresa Meta)  | 30000       |
|                                | Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC -   |             |



|   |  |       |
|---|--|-------|
| 4 | conversas ativas (Template Marketing) (Whatsapp através de API/Broker Oficial) | 30000 |
|---|--|-------|

7.2 Item 1 - Plataforma Omnichannel:

7.2.1 A estimativa para contratação da solução de comunicação unificada e atendimento omnichannel (UCaaS/CCaaS), na modalidade SaaS com cobrança mensal fixa, foi elaborada com base na necessidade de manutenção e modernização da estrutura atual de telefonia do CRCSC, preservando o quantitativo de canais e ramais atualmente utilizados, ao mesmo tempo em que se promove a evolução tecnológica do sistema de comunicação institucional.

1. Dimensionamento de ramais (70 unidades)  
O quantitativo de ramais foi definido com base no número atual de usuários e pontos de atendimento existentes no CRCSC, considerando tanto colaboradores quanto estações físicas que demandam comunicação fixa.

Premissas adotadas:

- Colaboradores: 52
- Estagiários: 8
- Estações de trabalho fixas (salas de reunião, plenária, auditório e outros ambientes institucionais): 10

Cálculo:  
52 (colaboradores) + 8 (estagiários) + 10 (estações fixas) = 70 ramais

Cada usuário e cada ponto físico deve possuir um ramal dedicado, garantindo acesso individualizado e disponibilidade contínua de comunicação.

- Exemplos práticos:
- (i) Colaboradores e estagiários utilizando ramais em seus notebooks (softphone), inclusive em regime de teletrabalho;
  - (ii) Salas de reunião e plenária com ramais fixos para suporte a atividades institucionais;
  - (iii) Auditório com ramal dedicado para eventos e comunicações operacionais.

2. Dimensionamento de ligações simultâneas (30 canais)  
A quantidade de ligações simultâneas foi definida considerando o comportamento real de uso da telefonia, em que nem todos os ramais são utilizados ao mesmo tempo, sendo aplicada uma taxa de simultaneidade compatível com padrões técnicos de centrais VoIP.

Premissas adotadas:

- Total de ramais: 70
- Taxa de simultaneidade estimada: aproximadamente 40% (cenário conservador)

Cálculo:  
70 ramais x 40% = 28 ligações simultâneas  
Arredondamento para segurança operacional → 30 ligações simultâneas

- Exemplos práticos:
- (i) Períodos de maior demanda com múltiplos atendimentos simultâneos;
  - (ii) Realização de contatos ativos por diferentes setores ao mesmo tempo;
  - (iii) Operação contínua sem formação de filas ou bloqueio de chamadas.

3. Dimensionamento de linhas DDR (60 números)  
A definição das linhas DDR considera a estrutura organizacional e a necessidade de acesso direto a setores e serviços, mantendo padrão já praticado e permitindo melhorias na organização do atendimento.

Premissas adotadas:

- DDRs vinculados a unidades organizacionais: ~40
- DDRs para funções específicas ou usuários estratégicos: ~10
- Reserva técnica para expansão e reorganização: ~10

Cálculo:  
40 + 10 + 10 = 60 linhas DDR

- \*Exemplos práticos:
- (i) Linhas exclusivas para setores como registro, fiscalização e Desenvolvimento Profissional;
  - (ii) Números específicos para eventos ou campanhas institucionais;
  - (iii) Ajustes futuros na estrutura sem necessidade de nova contratação.



#### 4. Justificativa para minutos ilimitados (fixo e móvel – Brasil)

A adoção de pacote ilimitado está alinhada ao padrão de uso institucional, garantindo previsibilidade orçamentária e eliminando riscos de custos variáveis decorrentes do volume de chamadas.

Premissas:

Volume de chamadas variável ao longo do tempo;  
Intensificação de contatos ativos com a adoção da solução omnichannel;  
Necessidade de controle e simplificação da gestão contratual.

Exemplos práticos:

- (i) Campanhas de cobrança com aumento expressivo de ligações;
- (ii) Comunicação recorrente com profissionais registrados;
- (iii) Picos de atendimento em períodos críticos institucionais.

#### 5. Inclusão de licenças, treinamento e demais componentes

Considerando tratar-se de solução em nuvem (SaaS), o valor mensal deve contemplar todos os elementos necessários à plena operação da solução, incluindo licenças, infraestrutura, suporte técnico, atualizações e treinamento dos usuários, evitando contratações acessórias e assegurando funcionamento contínuo.

### 7.3 Item 2 - Horas Técnicas:

7.3.1 A estimativa de 200 (duzentas) horas técnicas para serviços sob demanda foi elaborada com base na previsão de manutenções evolutivas, customizações, automações e desenvolvimento de integrações ao longo do período contratual, considerando a complexidade da solução omnichannel, o processo de amadurecimento operacional após a implantação e o potencial de expansão do uso institucional.

Para fins de dimensionamento, foram adotadas as seguintes premissas técnicas: (i) necessidade de ajustes contínuos mais intensos no período pós-implantação; (ii) ampliação do uso de integrações com sistemas institucionais; (iii) evolução dos fluxos automatizados de atendimento; e (iv) uso estratégico de comunicação ativa, exigindo parametrizações recorrentes.

A memória de cálculo foi estruturada conforme a decomposição de demandas típicas:

#### 1. Manutenções evolutivas de baixa e média complexidade

Ajustes em fluxos de atendimento, filas, chatbots, URA e parametrizações operacionais contínuas.

Estimativa: 3 demandas mensais  
Esforço médio: 2 horas por demanda  
Período: 12 meses

Cálculo:

$$3 \times 2 \times 12 = 72 \text{ horas}$$

Exemplos:

- (i) Ajustes em fluxos de chatbot conforme comportamento dos usuários;
- (ii) Reconfiguração de filas e regras de distribuição;
- (iii) Pequenas melhorias em URA e roteamento de chamadas.

#### 2. Desenvolvimento de integrações específicas

Integrações com sistemas internos e externos (APIs), especialmente para automação de consultas e ações.

Estimativa: 6 integrações no período  
Esforço médio: 12 horas por integração

Cálculo:

$$6 \times 12 = 72 \text{ horas}$$

Exemplos:

- (i) Integração com sistema de registro para consulta de situação profissional;
- (ii) Integração com sistema financeiro para apoio a cobranças;
- (iii) Integração com sistemas de eventos ou inscrições.

#### 3. Customizações e melhorias estruturais

Demandas mais robustas envolvendo criação ou reestruturação de fluxos, relatórios e funcionalidades operacionais.

Estimativa: 6 demandas no período  
Esforço médio: 6 horas por demanda



Cálculo:  
 $6 \times 6 = 36$  horas

Exemplos:  
(i) Criação de novos fluxos completos de atendimento automatizado;  
(ii) Desenvolvimento de relatórios personalizados;  
(iii) Parametrizações avançadas para campanhas de comunicação ativa.

4. Margem técnica para contingências e ajustes não previstos  
Reserva destinada a absorver demandas imprevistas, retrabalho e ajustes decorrentes de mudanças operacionais.

Percentual aplicado: aproximadamente 10% sobre o total estimado

Cálculo aproximado:  
 $72 + 72 + 36 = 180$  horas  
Margem técnica  $\approx 20$  horas

Total: 200 horas

#### 7.4 Itens 3 e 4 - Sessão de Conversa WhatsApp Business (Template Utilidade/Template Marketing):

7.4.1 A estimativa de 60.000 (sessenta mil) sessões de conversas anuais via WhatsApp Business, sendo 30.000 do tipo utilidade e 30.000 do tipo marketing, foi elaborada com base no quantitativo de público do CRCSC e na projeção de frequência de comunicações institucionais ativas, em conformidade com o modelo de tarifação por conversa estabelecido pela Meta.

Para fins de dimensionamento, foram consideradas as seguintes premissas:

Profissionais registrados (pessoas físicas): aproximadamente 23.000  
Organizações contábeis (pessoas jurídicas): aproximadamente 5.000  
Total de público potencial: 28.000 contatos

Ressalta-se que o modelo de cobrança da plataforma considera “sessões de conversa”, iniciadas a partir do envio de templates aprovados, com janela de interação de 24 horas, o que implica que múltiplas mensagens dentro desse período são contabilizadas como uma única conversa.

1. Conversas do tipo Utilidade (30.000/ano)  
Referem-se a comunicações operacionais, informativas e transacionais, diretamente relacionadas à prestação de serviços e obrigações institucionais.

Premissas adotadas:

Frequência média: aproximadamente 1,0 a 1,2 comunicações por contato/ano  
Público efetivamente acionado: parcela relevante da base (nem todos os contatos recebem todas as comunicações)

Cálculo estimado:  
 $28.000 \text{ contatos} \times \sim 1,07 \text{ comunicações/ano} \approx 30.000 \text{ conversas}$

Exemplos práticos:  
(i) Notificações de débitos ou pendências junto ao Conselho;  
(ii) Avisos sobre prazos regulatórios e obrigações profissionais;  
(iii) Confirmações e lembretes operacionais relacionados a serviços prestados.

2. Conversas do tipo Marketing (30.000/ano)  
Referem-se a comunicações de engajamento, divulgação institucional e promoção de ações de interesse dos registrados.

Premissas adotadas:

Frequência média: aproximadamente 1,0 a 1,2 comunicações por contato/ano  
Segmentação de público (envios direcionados, não necessariamente para 100% da base em todas as campanhas)

Cálculo estimado:  
 $28.000 \text{ contatos} \times \sim 1,07 \text{ comunicações/ano} \approx 30.000 \text{ conversas}$

Exemplos práticos:  
(i) Divulgação de cursos, eventos e capacitações profissionais;  
(ii) Campanhas institucionais e informativas do CRCSC;  
(iii) Ações de engajamento com a classe contábil.



### 3. Justificativa da proporcionalidade (60.000 conversas/ano)

O total estimado corresponde, na prática, a uma média aproximada de 2,1 comunicações anuais por contato, considerando a soma dos dois tipos de template (utilidade + marketing), o que se mostra tecnicamente razoável e não excessivo para o contexto institucional.

Do ponto de vista operacional, essa frequência permite:

- Manter comunicação ativa sem caracterizar excesso de mensagens;
- Atender demandas obrigatórias e estratégicas;
- Utilizar adequadamente o potencial do canal WhatsApp como meio oficial de comunicação.

7.5. As quantidades informadas nos itens 2, 3 e 4 são meramente estimativas e serão pagas por demanda, através de medição mensal.

## 8. Estimativa do Valor da Contratação

**Valor (R\$):** 228.152,00

8.1 O Custo anual total da solução é de R\$ 228.152,00 (duzentos e vinte e oito mil cento e cinquenta e dois reais), conforme detalhes constantes do relatório crítico de preços, anexo I.

## 9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

9.1. A presente contratação não recomenda o parcelamento da solução, tendo em vista que o objeto consiste na integração de serviços atualmente contratados de forma apartada, quais sejam: central telefônica em nuvem (VoIP) e plataforma de atendimento via WhatsApp, cuja unificação em ambiente omnichannel constitui justamente o objetivo central da contratação.

9.2 Do ponto de vista técnico, o parcelamento do objeto implicaria na manutenção da fragmentação operacional atualmente existente, comprometendo a principal vantagem da solução pretendida, que é a gestão integrada e centralizada dos canais de comunicação. A separação em múltiplos contratos poderia resultar em dificuldades de interoperabilidade entre sistemas, necessidade de integrações adicionais, aumento da complexidade técnica e risco de falhas na comunicação entre plataformas distintas.

9.3 Adicionalmente, a contratação unificada em modelo SaaS (UCaaS/CCaaS) pressupõe que todos os componentes da solução — telefonia, mensageria, licenciamento, infraestrutura, suporte e funcionalidades omnichannel — operem de forma nativamente integrada, sob responsabilidade de um único fornecedor. O parcelamento, nesse contexto, poderia gerar conflitos de responsabilidade técnica, especialmente em situações de indisponibilidade, falhas sistêmicas ou degradação de desempenho, dificultando a identificação e resolução de problemas.

9.4 Sob o aspecto econômico, a contratação integrada também tende a proporcionar ganhos de escala e melhor relação custo-benefício, uma vez que fornecedores de soluções omnichannel usualmente estruturam seus modelos comerciais de forma consolidada, sendo o fracionamento potencialmente prejudicial à obtenção de propostas mais vantajosas.

9.5 Como exemplos práticos dos impactos negativos do parcelamento, destacam-se: (i) necessidade de desenvolvimento de integrações adicionais entre sistemas distintos, com custos e riscos associados; (ii) ausência de visão unificada do histórico de atendimento dos usuários; e (iii) dificuldade na gestão contratual, com múltiplos fornecedores e divisão de responsabilidades.

## 10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

10.1 No que se refere às contratações correlatas e/ou interdependentes, verifica-se que a solução pretendida não depende da celebração de outros contratos para sua plena implementação e operação, uma vez que se trata de plataforma integrada de comunicação unificada e atendimento omnichannel (UCaaS/CCaaS), disponibilizada na modalidade Software como Serviço (SaaS).

10.2 Do ponto de vista técnico, a solução contempla, de forma nativa e integrada, todos os componentes necessários ao seu funcionamento, incluindo infraestrutura em nuvem, licenciamento de uso, canais de comunicação (telefonia IP e mensageria), ferramentas de atendimento, gestão operacional, relatórios, suporte técnico e atualizações contínuas. Tal característica elimina a necessidade de aquisições complementares, como servidores, sistemas auxiliares ou licenças adicionais de terceiros para viabilizar sua operação básica.



10.3 Adicionalmente, a plataforma deverá possuir capacidade de integração com sistemas institucionais do CRCSC, quando necessário, por meio de APIs ou conectores, sem que isso configure dependência prévia para sua implantação. Ou seja, eventuais integrações representam evolução funcional da solução, e não requisito condicionante para seu funcionamento inicial.

10.4 Como exemplos práticos que reforçam a independência da solução, destacam-se: (i) a operação integral da telefonia em nuvem sem necessidade de infraestrutura local; (ii) o uso do WhatsApp Business integrado à plataforma, sem contratação de ferramentas intermediárias; e (iii) a disponibilização de relatórios e dashboards nativos, dispensando soluções externas de análise.

10.5 Sob o aspecto contratual, a adoção de solução única e integrada também reduz riscos associados à gestão de múltiplos fornecedores, tais como conflitos de responsabilidade, descontinuidade de serviços e dificuldades de suporte técnico.

## **11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento**

11.1 A contratação está prevista no PCA 2026, item 40 (TELEFONIA EM NUVEM) e item 74 (PLATAFORMA WHATSAPP).

## **12. Benefícios a serem alcançados com a contratação**

12.1 A contratação da solução de comunicação unificada e atendimento omnichannel (UCaaS/CCaaS) tem como objetivo promover a modernização dos canais de atendimento do CRCSC, com impactos diretos na eficiência operacional, na qualidade dos serviços prestados e na capacidade de comunicação institucional.

12.2 Do ponto de vista operacional, a principal melhoria consiste na centralização de todos os canais de atendimento em uma única plataforma, eliminando a fragmentação atualmente existente entre telefonia e WhatsApp. Essa unificação possibilita a gestão integrada das interações, com histórico consolidado por usuário, padronização dos fluxos de atendimento e maior controle sobre a distribuição das demandas.

12.3 Outro benefício relevante é o aumento da produtividade das equipes, uma vez que a plataforma permitirá automação de atendimentos por meio de chatbots e URA inteligente, reduzindo a necessidade de intervenção humana em demandas repetitivas. Isso possibilita que os atendentes concentrem esforços em atividades de maior valor agregado, melhorando o tempo de resposta e a resolatividade dos atendimentos.

12.4 Destaca-se também a ampliação da capacidade de comunicação ativa institucional, especialmente por meio do WhatsApp Business, em conformidade com as diretrizes da Meta. Essa funcionalidade permitirá o envio estruturado de mensagens para a base de registrados, potencializando ações de cobrança, informes sobre obrigações profissionais, divulgação de eventos e iniciativas de desenvolvimento profissional.

12.5 Como exemplos práticos dos benefícios esperados, destacam-se: (i) redução do tempo médio de atendimento, em razão da automação e melhor distribuição das demandas; (ii) aumento da efetividade das comunicações institucionais, com maior taxa de leitura e engajamento via WhatsApp; (iii) melhoria no acompanhamento gerencial, com acesso a relatórios e indicadores consolidados em tempo real; e (iv) redução de atividades operacionais manuais, com consequente ganho de produtividade das equipes

12.6 Sob o aspecto gerencial, a solução proporcionará maior capacidade de monitoramento e tomada de decisão, por meio de dashboards e relatórios analíticos, permitindo o acompanhamento de indicadores como nível de serviço, tempo de espera, volume de atendimentos e desempenho das equipes.

12.7 Destaca-se, ainda, como benefício estratégico da contratação, a possibilidade de evolução contínua da solução por meio da utilização de horas técnicas especializadas, destinadas à implementação de integrações, automações e customizações conforme as necessidades institucionais. Tal abordagem permitirá superar limitações atualmente existentes no sistema central do CRCSC, especialmente no que se refere à baixa capacidade de integração e automação de processos.

12.8 Nesse contexto, as horas técnicas viabilizarão a criação de fluxos automatizados baseados em dados institucionais, permitindo a execução de rotinas operacionais de forma escalável e com menor dependência de intervenção humana. Como exemplos práticos, destacam-se: (i) envio automatizado de notificações de débitos, pendências ou obrigações a partir de informações extraídas do sistema central; (ii) disparo de comunicações baseadas em eventos ou gatilhos previamente configurados, como prazos e vencimentos; e (iii) integração entre sistemas para qualificação automática do atendimento, com disponibilização de informações relevantes ao atendente em tempo real.

12.9 Tais funcionalidades têm potencial de gerar impacto significativo na capacidade operacional do CRCSC, especialmente considerando o dimensionamento reduzido do quadro de pessoal, permitindo ganho de escala, aumento da eficiência e maior padronização dos processos.



## 13. Providências a serem Adotadas

13.1 No que se refere às providências a serem adotadas para a implementação da solução, verifica-se que, por se tratar de plataforma de comunicação unificada e atendimento omnichannel (UCaaS/CCaaS) disponibilizada em ambiente de nuvem (SaaS), não há necessidade de adequações de infraestrutura física por parte do CRCSC, como aquisição de equipamentos, servidores ou instalação de sistemas locais.

13.2 Do ponto de vista técnico, toda a infraestrutura necessária à operação da solução — incluindo processamento, armazenamento, disponibilidade dos serviços e atualizações — será de responsabilidade da contratada, o que reduz significativamente a complexidade de implantação e o esforço interno.

13.3 Entretanto, sob o aspecto operacional e de governança, algumas providências internas são necessárias para viabilizar a adequada implantação e uso da solução, destacando-se:

- (i) Definição de equipe gestora e pontos focais do contrato, responsáveis pelo acompanhamento da implantação, validação das entregas e interlocução com a contratada;
- (ii) Mapeamento e revisão dos fluxos de atendimento existentes, visando sua adequação ao novo modelo omnichannel;
- (iii) Organização da estrutura de usuários, setores e perfis de acesso, conforme a lógica de operação da plataforma;
- (iv) Disponibilização de informações e regras de negócio, necessárias para configuração de URA, chatbots e integrações;
- (v) Acompanhamento e validação dos treinamentos a serem ministrados pela contratada aos usuários da solução.

13.4 Como exemplos práticos dessas providências, destacam-se: a definição de como as filas de atendimento serão organizadas entre os departamentos; a estruturação das mensagens institucionais que serão utilizadas em comunicações ativas; e a validação dos fluxos automatizados que serão implementados na plataforma.

13.5 Importante ressaltar que atividades como implantação técnica da solução, parametrização inicial, migração de dados quando aplicável, treinamento dos usuários e suporte técnico contínuo são de responsabilidade da contratada, conforme modelo típico de soluções SaaS.

## 14. Possíveis Impactos Ambientais

14.1 No que se refere aos possíveis impactos ambientais, verifica-se que a contratação da solução de comunicação unificada e atendimento omnichannel (UCaaS/CCaaS), em ambiente de nuvem (SaaS), apresenta baixo impacto ambiental direto, tendo em vista que não envolve aquisição de equipamentos físicos relevantes, instalação de infraestrutura local ou geração significativa de resíduos por parte do CRCSC.

14.2 Do ponto de vista técnico, a solução baseia-se em processamento e armazenamento em data centers gerenciados pela contratada ou por seus provedores de nuvem, transferindo os impactos ambientais típicos de infraestrutura de tecnologia — como consumo de energia elétrica e refrigeração — para ambientes especializados, que, em geral, operam com maior eficiência energética quando comparados a estruturas locais (on-premises).

14.3 Adicionalmente, a adoção de solução em nuvem contribui para a redução do consumo de recursos materiais, uma vez que elimina ou minimiza a necessidade de aquisição e substituição periódica de equipamentos como servidores, centrais telefônicas físicas e dispositivos dedicados.

14.4 Como exemplos práticos dos efeitos ambientais associados à contratação, destacam-se:

- (i) redução de resíduos eletrônicos (e-lixo), pela não utilização de infraestrutura física local;
- (ii) menor consumo de energia nas dependências do CRCSC, em razão da inexistência de equipamentos próprios de processamento;
- (iii) possível otimização no uso de recursos energéticos em data centers, que operam com escalas e tecnologias mais eficientes.

14.5 No que se refere às medidas mitigadoras, e a contratada deve adotar boas práticas de sustentabilidade em seus serviços, tais como utilização de data centers com eficiência energética (PUE otimizado), políticas de redução de emissões de carbono, uso de fontes de energia renovável sempre que possível e adequado gerenciamento de resíduos tecnológicos, bem como outras eventualmente obrigatórias

## 15. Declaração de Viabilidade

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

### 15.1. Justificativa da Viabilidade

A presente contratação mostra-se tecnicamente viável e adequada às necessidades do CRCSC, considerando que a solução omnichannel proposta é madura, amplamente disponível no mercado, não dependente de contratações correlatas e capaz de integrar, em ambiente único, os atuais serviços de telefonia e mensageria. Os estudos realizados demonstram compatibilidade entre os quantitativos estimados (ramais, canais simultâneos, DDRs e sessões de WhatsApp) e a demanda institucional, bem como a razoabilidade dos custos envolvidos, inclusive no que se refere aos serviços sob demanda.



Adicionalmente, o modelo em nuvem (SaaS) assegura escalabilidade, previsibilidade orçamentária e redução de complexidade operacional, sem necessidade de investimentos em infraestrutura física. Dessa forma, conclui-se que a contratação é viável sob os aspectos técnico, operacional e econômico, sendo a alternativa mais adequada para atender às demandas de comunicação do CRCSC.

## 16. 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](#).

**JHONATAN ALBERTO COSTA**

Membro da comissão de contratação



*Assinou eletronicamente em 29/04/2026 às 14:01:39.*

**FERNANDO PROENCO ZUCATTO**

Membro da comissão de contratação



*Assinou eletronicamente em 29/04/2026 às 14:16:57.*



## **CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE SANTA CATARINA**

### **RELATÓRIO DE PESQUISA DE PREÇOS**

**Objeto: SOLUÇÃO INTEGRADA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA E ATENDIMENTO OMNICHANNEL.**

#### **I - IDENTIFICAÇÃO DO AGENTE RESPONSÁVEL PELA COTAÇÃO;**

Cotação realizada pelo colaborador Jhonatan Alberto Costa, matrícula 254, Gerente Operacional do CRCSC.

#### **II - CARACTERIZAÇÃO DAS FONTES CONSULTADAS;**

Inicialmente, procedeu-se à pesquisa de preços por meio do \*\*Painel de Preços do Governo Federal, nos termos do inciso I do art. 5º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021. Contudo, verificou-se que, em razão das especificidades do objeto — consistente em solução integrada de comunicação unificada e atendimento omnichannel (UCaaS/CCaaS), com características técnicas próprias e alto grau de customização, não foram identificadas contratações suficientemente comparáveis que permitissem a formação de um parâmetro de preços seguro e aderente à realidade da contratação pretendida.

Na sequência, realizou-se pesquisa com base no inciso II do art. 5º da referida IN, mediante levantamento de contratações similares realizadas por outros órgãos e entidades públicas. Embora tenham sido identificados e analisados diversos processos, devidamente juntados aos autos, constatou-se elevada heterogeneidade entre as soluções contratadas, especialmente quanto a quantitativos, composição dos serviços, modelo de cobrança (licenciamento, consumo ou híbrido) e nível de integração tecnológica, o que inviabilizou sua utilização como referência confiável para balizamento de preços.

Em relação ao inciso III do art. 5º, não foram identificadas publicações especializadas, tabelas referenciais ou bases setoriais que contemplassem, de forma específica e atualizada, soluções com as características do objeto em análise, razão pela qual tal fonte também não se mostrou adequada à formação da estimativa de preços.

Adicionalmente, buscou-se a utilização da base nacional de notas fiscais eletrônicas, conforme previsto no inciso V do art. 5º da IN nº 65/2021. Todavia, não foi possível obter dados que refletissem com precisão o objeto da contratação, seja pela dificuldade de identificação de itens equivalentes, seja pela ausência de detalhamento suficiente nas descrições das notas fiscais.

Diante da inviabilidade de obtenção de parâmetros válidos pelas fontes prioritárias, procedeu-se à pesquisa direta com fornecedores do ramo, nos termos do inciso IV do art. 5º da IN nº 65/2021, sendo obtidas propostas comerciais compatíveis com as especificações técnicas definidas no Estudo Técnico Preliminar. As cotações obtidas foram analisadas criticamente, com vistas à identificação de valores consistentes e aderentes ao mercado, observando-se os princípios da razoabilidade e da vantajosidade.

A estimativa de preços foi construída com base em metodologia aderente à IN 65/2021, mediante tentativa fundamentada de utilização das fontes prioritárias e, diante de sua inadequação ao objeto, utilização subsidiária de cotações com fornecedores, devidamente justificadas. Dessa forma, assegura-se a confiabilidade dos valores estimados e a regular instrução do processo licitatório.



### III - SÉRIE DE PREÇOS COLETADOS;

| SERVIÇO MENSAL  |  |             |                       |                |                                     |                |  |                |                |                   |
|---|--|-------------|-----------------------|----------------|-------------------------------------|----------------|--|----------------|----------------|-------------------|
| Item  | Descrição  | Qtde.       | UTECH TECNOLOGIA LTDA |                | WONIT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA |                | SIGMAFONE COMUNICAÇÕES UNIFICADAS LTDA |                | Média Mensal   | Média Anual       |
|   |  |             | Vir. Mensal           | Vir. Anual     | Vir. Mensal                         | Vir. Anual     | Vir. Mensal                            | Vir. Anual     |                |                   |
| 1   | Disponibilização de Solução Integrada de Comunicação Unificada e Atendimento Omnichannel em Nuvem (UCaaS/CCaaS), na modalidade de Software como Serviço (SaaS), na modalidade de tráfego ilimitado, com pacote de minutos ilimitado para telefones Fixos (Brasil) e para telefones Móveis (Brasil) | 1           | R\$ 8.714,00          | R\$ 104.568,00 | R\$ 9.256,00                        | R\$ 111.072,00 | R\$ 9.643,00                           | R\$ 115.716,00 | R\$ 9.204,33   | R\$ 110.452,00    |
| SERVIÇO POR DEMANDA                                     |  |             |                       |                |                                     |                |  |                |                |                   |
| Item  | Descrição  | Qtde. Anual | UTECH TECNOLOGIA LTDA |                | WONIT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA |                | SIGMAFONE COMUNICAÇÕES UNIFICADAS LTDA |                | Média Unitária | Média Total       |
|   |  |             | Vir. Unitário         | Vir. Total     | Vir. Unitário                       | Vir. Total     | Vir. Unitário                          | Vir. Total     |                |                   |
| 2   | Horas Técnicas: Para manutenções evolutivas, desenvolvimento de integrações complexas não previstas no escopo inicial ou customizações na plataforma.  | 200         | R\$ 398,00            | R\$ 79.600,00  | R\$ 413,00                          | R\$ 82.600,00  | R\$ 398,00                             | R\$ 79.600,00  | R\$ 403,00     | R\$ 80.600,00     |
| 3   | Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Utilidade) (Whatsapp através de API/Broker Oficial da empresa Meta)  | 30000       | R\$ 0,68              | R\$ 20.400,00  | R\$ 0,75                            | R\$ 22.500,00  | R\$ 0,78                               | R\$ 23.400,00  | R\$ 0,74       | R\$ 22.100,00     |
| 4   | Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Marketing) (Whatsapp através de API/Broker Oficial)  | 30000       | R\$ 0,47              | R\$ 14.100,00  | R\$ 0,52                            | R\$ 15.600,00  | R\$ 0,51                               | R\$ 15.300,00  | R\$ 0,50       | R\$ 15.000,00     |
| <b>MÉDIA TOTAL SERVIÇO MENSAL + SERVIÇO POR DEMANDA</b> |  |             |                       |                |                                     |                |  |                | <b>R\$</b>     | <b>228.152,00</b> |

### IV - MÉTODO MATEMÁTICO APLICADO PARA A DEFINIÇÃO DO VALOR ESTIMADO;

Nos termos do art. 6º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, a definição do valor estimado da contratação pode ser realizada mediante a utilização da média, da mediana ou do menor dos valores obtidos na pesquisa de preços, desde que desconsiderados valores inexequíveis, inconsistentes ou excessivamente elevados.

No caso em análise, considerando as características do objeto — solução tecnológica especializada, com elevado grau de customização, a base de cálculo foi composta por três propostas válidas obtidas junto a fornecedores do ramo, devidamente analisadas quanto à sua aderência técnica e consistência dos preços apresentados, atendendo, portanto, ao quantitativo mínimo recomendado pela referida norma.

Dessa forma, para a definição do valor estimado da contratação, optou-se pela utilização da média aritmética dos valores válidos obtidos, por se tratar de método que melhor representa o comportamento dos preços no mercado para o objeto em questão, especialmente em cenários com baixo número de observações, mitigando o risco de distorções decorrentes da adoção isolada do menor valor e proporcionando maior equilíbrio na estimativa.

A escolha da média como método de cálculo mostra-se tecnicamente adequada diante da ausência de valores discrepantes relevantes (outliers) e da coerência entre as propostas analisadas, indicando baixa dispersão e consistência entre os fornecedores consultados.

Como exemplos de fundamentação para a escolha do método, destacam-se: (i) a



necessidade de evitar subestimação do valor da contratação, o que poderia comprometer a execução contratual; (ii) a inexistência de indícios de sobrepreço ou inexecuibilidade nas propostas analisadas; e (iii) a convergência dos valores obtidos, indicando aderência ao padrão de mercado para soluções com características semelhantes.

A adoção da média aritmética, com base em três propostas válidas e consistentes, encontra-se plenamente aderente ao art. 6º da IN nº 65/2021, proporcionando estimativa de preços equilibrada, confiável e representativa do mercado, conferindo maior segurança à instrução do processo licitatório.

## **V - JUSTIFICATIVAS PARA A METODOLOGIA UTILIZADA, EM ESPECIAL PARA A DESCONSIDERAÇÃO DE VALORES INEXEQUÍVEIS, INCONSISTENTES E EXCESSIVAMENTE ELEVADOS, SE APLICÁVEL.**

A metodologia adotada para definição do valor estimado da contratação observou as diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, especialmente no que se refere à análise crítica dos preços coletados, com vistas à identificação de eventuais valores inexecuíveis, inconsistentes ou excessivamente elevados.

No presente caso, os valores obtidos por meio de propostas comerciais foram submetidos à avaliação técnica, considerando sua aderência ao escopo da contratação, a coerência entre os itens que compõem a solução (licenciamento, infraestrutura, canais de comunicação e serviços associados) e a compatibilidade com as práticas de mercado para soluções de natureza semelhante.

Não foram identificados indícios de inexecuibilidade, uma vez que as propostas apresentaram composição de custos compatível com o modelo de prestação em nuvem (SaaS), incluindo todos os componentes necessários à operação da solução, sem omissões relevantes que pudessem comprometer a execução contratual.

Da mesma forma, não se verificaram valores excessivamente elevados, considerando que as propostas se mostraram coerentes entre si e alinhadas ao padrão de soluções tecnológicas integradas disponíveis no mercado.

Como exemplos dos critérios adotados na análise, destacam-se: (i) verificação da inclusão de todos os elementos da solução no valor global apresentado; (ii) avaliação da compatibilidade entre quantitativos estimados e preços ofertados; e (iii) análise da coerência entre os modelos de cobrança praticados pelos fornecedores.

Dessa forma, considerando que os valores obtidos se mostraram consistentes, exequíveis e compatíveis entre si, não houve necessidade de desconsideração de preços para fins de cálculo do valor estimado.

Em conclusão, conforme levantamento de mercado realizado junto as empresas que prestam o serviço, tem-se o valor médio anual de **R\$ 228.152,00 (duzentos e vinte e oito mil cento e cinquenta e dois reais)**.

**Jhonatan Alberto Costa**  
Gerente Operacional do CRCS



# PEDIDO PROPOSTAS COMERCIAIS







### 3. Descrição da solução

#### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

##### 3.1 SERVIÇOS CONTEMPLADOS NA SOLUÇÃO

3.1.1 Disponibilização de Solução Integrada de Comunicação Unificada e Atendimento Omnichannel em Nuvem (UCaaS/CCaaS), na modalidade de Software como Serviço (SaaS), na modalidade de tráfego ilimitado, com pacote de minutos ilimitado para telefones Fixos (Brasil) e para telefones Móveis (Brasil);

3.1.2 Consideram-se incluso nos serviços:

3.1.2.1 Serviços de Implantação e Configuração da Plataforma: Inclui todas as atividades necessárias para a ativação do ambiente, como: gerenciamento do projeto, workshops de levantamento de requisitos, parametrização completa do PABX Virtual e do Contact Center, configuração de URA, filas, agentes, relatórios, gravação e fluxos de trabalho;

3.1.2.2 Treinamento aos Gestores do sistema de telefonia;;

3.1.2.3 Ativação e manutenção de número telefônico com acesso à conta Whatsapp Business AP;

3.1.2.4 Licenças de Ramal Virtual / Softphone (Perfil Administrativo/UCaaS), Licença de uso de software cliente para comunicação de voz via IP. Deve suportar operação em computadores (Softphone Desktop/Web) e dispositivos móveis (App Mobile). Funcionalidades requeridas: realização e recebimento de chamadas, acesso à agenda corporativa, transferências, captura e histórico de chamadas. Destinada a usuários que não operam filas de atendimento. 70 ramais. Com fornecimento de 30 linhas SIP e 60 números DDR com ligações locais, nacionais e móveis ilimitadas;

3.1.2.5 URA: Licença de software para uma plataforma de URA (Unidade de Resposta Audível) interativa, capaz de realizar a recepção, roteamento e automação de chamadas telefônicas por meio de menus de voz sintetizada ou gravada;

3.1.2.6 Licença Contact Center Omnichannel: Agente de atendimento (Voz, WhatsApp, E-mail e Redes Sociais);

3.1.2.7 Licença de Supervisor de Atendimento Omnichannel (CCaaS): Licença por supervisor com permissões avançadas de monitoramento em tempo real, relatórios gerenciais, dashboards, escuta de chamadas e monitoria de qualidade;

3.1.2.8 Integração da Plataforma OmniChannel com os Sistemas utilizados pelo CRCSC.

3.1.2.9 Portabilidade numérica conforme regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações- ANATEL;

3.1.3 Dos serviços por demanda:

3.1.3.1 Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Utilidade) (Whatsapp através de API/Broker Oficial da empresa Meta);

3.1.3.2 Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Marketing) (Whatsapp através de API /Broker Oficial);

3.1.3.3 Horas Técnicas: Para manutenções evolutivas, desenvolvimento de integrações complexas não previstas no escopo inicial ou customizações na plataforma.

##### 3.2 SOLUÇÃO EM NUVEM

3.2.1. A solução a ser contratada consiste em uma Plataforma Integrada de Comunicação Unificada e Atendimento Omnichannel, fornecida no modelo Software como Serviço (SaaS), com arquitetura em nuvem e acesso via navegador web. A plataforma deverá operar como um ecossistema único e coeso, sem a necessidade de integração entre sistemas de múltiplos fornecedores para suas funcionalidades centrais.

##### 3.3. CONCEITOS INICIAIS

3.3.1 A CONTRATADA deverá possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

3.3.2. O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância deve permitir a realização de chamadas locais para telefones fixos e para telefones móveis:

a) Serviço Telefônico FIXO – FIXO (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida a unidade da CONTRATANTE para telefones fixos nesta mesma área;



b) Serviço Telefônico FIXO – Móvel (LOCAL), na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida a unidade da CONTRATANTE para telefones móveis nesta mesma área;

c) Serviço Telefônico FIXO – FIXO (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD);

d) Serviço Telefônico FIXO – Móvel (Longa Distância), na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixos e destinadas a telefones móveis compreendidas por códigos nacionais (DDD).

3.3.3. Não serão aceitas soluções ou sistemas baseados ou derivados da solução de código aberto, como Asterisk e/ou Freeswitch ou qualquer outra de código aberto.

#### **3.4. DO LICENCIAMENTO DO SOFTWARE**

3.4.1. O licenciamento de software consiste na cessão temporária de direito de uso (subscrição) da solução.

a) Deve estar contemplado serviços agregados relacionados ao licenciamento de software, tais como os serviços de atualização de versão, manutenção e suporte técnico;

b) Serão de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento das licenças e/ou direito de acesso que se fizerem necessários pela CONTRATANTE;

c) Deverá ser fornecida a licença de softphone para PC e para celular (APP) para cada ramal sem custo adicional;

#### **3.5. ARQUITETURA DA PLATAFORMA E REQUISITOS GERAIS**

3.5.1. Infraestrutura e Alta Disponibilidade (HA): Infraestrutura e Localidade (Data Center): A solução deverá ser hospedada em datacenters localizados no território nacional (Brasil), ou em infraestrutura da contratante, ou appliance conforme escolha da equipe técnica. Esta exigência justifica-se pela necessidade técnica de baixa latência (RTT - Round Trip Time) nas comunicações de voz em tempo real (VoIP/SIP), que não deve exceder 150ms para garantir a qualidade de áudio e evitar 'delays' na conversação, bem como para assegurar a soberania dos dados e a plena conformidade com a legislação brasileira;

3.5.2. Certificações de Segurança: Os datacenters que hospedam a solução deverão possuir, no mínimo, as certificações ISO 27001, SOC 2, e PCI DSS. Alternativamente, será aceita a certificação Tier3;

3.5.3 Base Única de Configuração: A plataforma deve possuir uma base de configuração única e centralizada, de forma que todas as funcionalidades e recursos estejam disponíveis em quaisquer pontos da rede, independentemente do número de unidades atendidas;

3.5.4 Proteção de Rede: A solução deverá implementar mecanismos nativos de proteção contra-ataques de negação de serviço (DDoS);

3.5.5 A solução deverá ter firewall integrado para proteção do mesmo, bem como segurança dos dados e privacidade das ligações do CRCSC, o firewall deverá possibilitar:

3.5.5.1 Defesa de ataque Ping of Death;

3.5.5.2 Defesa de ataque Syn-Flood;

3.5.5.3 Defesa de ataque de Ping;

3.5.5.4 Whitelist de IPV4 e IPV6;

3.5.5.5 Blacklist de IPV4 e IPV6;

3.5.5.6 Fail2ban.

3.5.6 Protocolos e Criptografia: A plataforma deverá, obrigatoriamente, suportar os protocolos SIP (RFC 3261) para interoperabilidade, SRTP para criptografia de mídia (voz) e TLS 1.2+ para segurança da camada de transporte;

3.5.7 Conformidade Legal e Acessibilidade: Conformidade total com a Lei nº13.709/2018 (LGPD) e com as diretrizes do Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG);

3.5.8 Integração com Diretório: Capacidade nativa de integração com serviços de diretório via protocolo LDAP, permitindo autenticação e segurança centralizada de usuários.

#### **3.6. INTERFACE DE GESTÃO E GERENCIAMENTO**

3.6.1. Dever ser fornecido um sistema de gerenciamento, baseado em GUI (Graphical User Interface), bem como interface com acesso 100% web para permitir que administradores gerenciem a solução de qualquer PC por meio de um navegador web;



- 3.6.2. Ela deverá rodar em, no mínimo, navegadores Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge;
- 3.6.3. A interface deverá estar em português brasileiro e rodar sem necessidade de instalação de qualquer tipo de software desktop ou plugin nos navegadores;
- 3.6.4. A interface deverá possuir um manual contendo informações de toda operação, em português brasileiro;
- 3.6.5. A interface deverá rodar em ambiente seguro (HTTPS), a fim de garantir a segurança da operação;
- 3.6.6. O workspace deverá ter acessos customizáveis por usuário, permitindo ou bloqueando determinadas ações conforme seu nível hierárquico dentro da organização, desta maneira evitando que usuários sem-permissão possam realizar ações indevidas;
- 3.6.7. As ações que deverão ser passíveis de permissionamento, por usuário, são no mínimo: escutar e excluir gravações, habilitar função não-perturbe do ramal, editar contatos da agenda, fazer capturas de chamadas, monitorar e escutar ligações em curso, transferir, derrubar e encaminhar chamadas, acessar históricos de chamadas, mensagens e emails, apagar mensagens e e-mails;
- 3.6.8. A navegação deverá ser visual, sem necessidade de utilização de qualquer tipo de comando de teclado, código ou hack para seu uso operacional;
- 3.6.9. O sistema deverá possuir opção de forçar o usuário a escolher uma senha forte;
- 3.6.10. Esta senha de acesso é pessoal deverá poder ser trocada pelo usuário pela própria interface do workspace;
- 3.6.11. Permitir aos usuários acesso à agenda de contatos, onde constem no mínimo informações básicas como nome, empresa, setor, cargo, email, telefones comercial, residencial e ramal, documentos como CNPJ, CPF e RG entre outros registros pertinentes;
- 3.6.12. O sistema deve permitir buscar por um contato apenas digitando o nome ou o número do telefone/ramal e gerar a chamada para este destino de maneira rápida para o usuário;
- 3.6.13. O usuário com permissão deverá poder criar, editar e excluir contatos da agenda, e estas alterações deverão ficar imediatamente disponíveis para todos outros usuários da agenda do sistema;

### **3.7. MÓDULO DE COMUNICAÇÃO DE VOZ (UCAAS/PABX VIRTUAL)**

- 3.7.1. Deverá prover todas as funcionalidades de uma central telefônica IP moderna.
- 3.7.2. O sistema deve ser todo baseado em tecnologia IP;
- 3.7.3. O sistema deve suportar o SIP padrão para operar com o terminal SIP (RFC3261);
- 3.7.4. Para a comunicação, as tecnologias WebRTC e SIP devem ser suportadas;
- 3.7.5. O sistema deve suportar a detecção de informação de dígitos na interface SIP através da mensagem SIP INFO, tom DTMF In-band e RFC2833;
- 3.7.6. Deverá implementar no mínimo os seguintes CODEC's de voz: G.711 a-law/ $\mu$ -law, G.723, G.726, G.729, Speex e ILBC,SLIN, OPUS;
- 3.7.7. Deverá implementar no mínimo os CODEC's de vídeo: H263P, H264, VP8 e VP9;
- 3.7.8. Criação de ilimitados troncos SIP com múltiplas operadoras VoIP ou outras Centrais Telefônicas integradas, sem necessidade de adição de licenças futuras;
- 3.7.9. Criação de ilimitados troncos SIP com múltiplas operadoras VoIP ou outras Centrais Telefônicas integradas, sem necessidade de adição de licenças futuras;
- 3.7.10. O sistema deve suportar registro via TLS, ou seja, de forma segura para garantir a privacidade do usuário;
- 3.7.11. O sistema deve suportar atendimento automático e correio de voz intrínseco;
- 3.7.12. Integração com Infraestrutura Legada: Capacidade de integração com a infraestrutura existente através de, no mínimo troncos E1 Ou SIP;
- 3.7.13. Criação de ilimitados troncos SIP com múltiplas operadoras VoIP ou outras Centrais Telefônicas integradas, sem necessidade de adição de licenças futuras;
- 3.7.14. O sistema deve suportar registro via TLS, ou seja, de forma segura para garantir a privacidade do usuário;
- 3.7.15. O sistema deve suportar atualização de firmware centralizada para o Media Gateway e Telefones IP;
- 3.7.16. A Central deve provisionar as configurações dos aparelhos IP de forma automática, permitindo o gerenciamento centralizado das configurações;
- 3.7.17. Toda a comunicação entre ramais gerenciada pelo Solução IP de forma centralizada deverá estar criptografada;



- 3.7.18. O sistema deve suportar modos de operação (Horário Comercial e fora do horário Comercial) e deve ser configurado automaticamente pela barra de tempo pré-definida e manualmente pelo atendente do sistema;
- 3.7.19. O sistema deve atualizar o horário através do servidor NTP automaticamente;
- 3.7.20. O sistema de comunicação deve fornecer uma interface aberta através da qual todos os eventos do sistema / rede do sistema de telecomunicações, possam ser utilizados, também possa realizar o controle de administração e manutenção. (exibição de presença, controle CTI, monitoramento, etc.);
- 3.7.21. Para a comunicação, as tecnologias WebRTC e SIP devem ser suportadas;
- 3.7.22. Deve permitir criar senhas e níveis de acesso para usuários com diferentes permissões de acesso à interface web da Solução, sendo possível selecionar a quais telas do sistema cada usuário poderá ter acesso;
- 3.7.23. Deverá possuir bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos, criado para limitar o ramal na realização de determinadas chamadas, celulares, DDD, DDI, DDC, 0300, 0900, entre outros;
- 3.7.24. O sistema deverá suportar recursos de transmissão e recepção de documentos digitais;
- 3.7.25. Deverá suportar gravação de chamadas dos usuários pré-definidos automaticamente ou sob demanda;
- 3.7.26. Os arquivos de áudio exportados deverão estar no formato MP3 ou WAV em padrão aberto, de forma a ser possível reproduzi-los em qualquer aplicativo de mídia (como Windows Media Player etc.) sem a necessidade de licenças ou senhas;
- 3.7.27. As gravações deverão ser feitas em modo stereo, ou seja, em dois canais distintos, a fim de permitir validação posterior em apenas um canal da chamada;
- 3.7.28. Todo o acesso as gravações deverão possuir logs de auditoria;
- 3.7.29. Deverá possuir regra para exclusão de gravações antigas;
- 3.7.30. Deve ser possível ouvir uma gravação diretamente pela interface web da solução IP, com controles de volume, play, pause, stop, avançar e retroceder;
- 3.7.31. A solução deverá permitir a localização rápida de qualquer gravação através da utilização dos seguintes critérios de pesquisa: data, hora, duração, canal, número do telefone chamador (NA), chamado (NB), número do protocolo;
- 3.7.32. As gravações deverão ser acessíveis através de qualquer computador da rede e permitir monitorar a gravação (chamada) em tempo real, listar as gravações e ouvi-las, mediante relatório de gravações específico;
- 3.7.33. As ligações devem poder ser transcritas de áudio para texto para utilização da informação através de integração com plataformas de IA, Google, Amazon entre outras;
- 3.7.34. A Solução IP deve permitir inserir comentários nas gravações realizadas;
- 3.7.35. Deve permitir que textos de comentários inseridos nas gravações sejam utilizados como critério de pesquisa para localização de gravações;
- 3.7.36. Deverá permitir rastreamento de todas as ações do usuário, para auditoria, incluindo verificação de seções ativas, sessões inativas, por período, com indicações de acesso/visualização de telas da solução, adição, edição, exclusão de usuários, acesso a ouvir gravações, download de arquivos, exclusão de gravações e exportação de relatórios;
- 3.7.37. A Solução IP deve gerar automaticamente um número de protocolo para cada gravação de chamada. O número deve ser único em todo sistema, e permitir a busca posterior para localização da gravação pelo número do protocolo;
- 3.7.38. A solução IP deve permitir a vocalização do número de protocolo da gravação durante a realização de uma chamada, para que o cliente possa ouvir e anotar o mesmo;
- 3.7.39. Deverá possuir CallBack integrado para retorno de chamadas para celulares e telefones fixos, ou função “me ligue” do site;
- 3.7.40. A central deve permitir utilização de URL para click-to-call, visando integração com sistemas de terceiros;
- 3.7.41. O sistema deve suportar o encaminhamento de chamadas com base no status do ramal (Ocupado, Sem resposta, Ocupado/Sem resposta e Incondicional) e Roteamento de chamadas com base no número do chamador;
- 3.7.42. O sistema deve suportar o serviço de busca e diretório de discagem através da integração com o servidor LDAP, esta integração deve suportar TLS;
- 3.7.43. Suporte para que um único número de ramal possa ser usado em múltiplos dispositivos (telefone IP, softphone), permitindo que ligações toquem simultaneamente e sejam originadas de qualquer um deles;



3.7.44. Grupos e Funções Especiais: Permitir a criação de grupos de atendimento e a função "Chefe-Secretária";

3.7.45. Relatórios e Tarifação: Sistema de bilhetagem com emissão de relatórios web (CDR) detalhando, no mínimo: ramal de origem, número de destino, data/hora, duração e centro de custo;

3.7.46. Deverá possuir as seguintes facilidades para todos os ramaís:

3.7.46.1 Atribuir nome para o usuário do ramal;

3.7.46.2 Senha personalizada para cada ramal;

3.7.46.3 Desvio de chamadas;

3.7.46.4 Encaminhamento de chamadas quando não disponível, sem atendimento e incondicional;

3.7.46.5 Estacionamento de chamadas (call park);

3.7.46.6 Captura de chamadas em grupo e individual;

3.7.46.7 Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR);

3.7.46.8 Identificação do ramal (DDR) nas chamadas realizadas pelo ramal para fora;

3.7.46.9 Realizar chamadas para números externos através de código de acesso;

3.7.47. Deverá permitir a realização de identificação de chamadas internas e externas do tipo BINA (B identifica A);

3.7.48. Deverá possuir bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos, criado para limitar o ramal na realização de determinadas chamadas, celulares, DDD, DDI, DDC, 0300, 0900, entre outros;

3.7.49. Identificação do número do chamador e do nome do chamador;

3.7.50. A solução deverá ser integrada com o Microsoft Teams;

3.7.51. O sistema deverá possibilitar a integração com Microsoft TEAMS, permitindo chamadas para usuários autorizados entre as soluções via função Direct Route;

3.7.52. O sistema deverá integrar com Microsoft TEAMS utilizando aplicações adicionais ao aplicativo da Microsoft agregando chamadas de voz e vídeo, sem a necessidade de licenças phone system da Microsoft;

3.7.53. As funções individuais de UC devem poder ser atribuídas aos usuários de acordo com suas funções através de modelos de administração;

3.7.54. A Solução IP deverá permitir cadastro de contatos e ramaís, para que nos relatórios de chamadas e gravações apareçam os nomes cadastrados no sistema, tanto de cidadãos que entram em contato quanto de servidores que utilizam os ramaís;

### **3.8. MONITORAÇÃO DE CHAMADA**

3.8.1. Deverá existir uma tela de monitoração em tempo real das chamadas em curso/ativas, chamadas de cada ramal, chamadas dos troncos, chamadas das filas e gravações;

3.8.2. Deve ser possível ao gestor controlar todas as chamadas ativas, colocando-as em mudo, espera, desligar, transferir, fazer conferência e estacionar;

3.8.3. Deve ser possível fazer uma escuta, em tempo real, de qualquer chamada ativa, direcionando a chamada de escuta tanto para um ramal interno quanto para telefone externo (fixo ou móvel), com as seguintes opções: sem injeção de áudio, com injeção de áudio para a origem, com injeção de áudio para o destino, com injeção de áudio para ambos os lados;

### **3.9. URA E PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

3.9.1. A URA deve permitir encaminhar automaticamente chamadas, de acordo com sua origem, para uma fila de atendimento, grupo de ramaís ou ramal específico, sem necessidade de serviço adicional ou custo para o licitante;

3.9.2. Deverá ser possível utilizar arquivo de áudio em formato .WAV como mensagem da URA;

3.9.3. A Contratante fornecerá os áudios o formato WAV para adicionar à URA;

3.9.4. A solução IP deverá permitir criar múltiplas filas de atendimento e cada fila deve permitir vocalizar ao usuário a sua posição na fila de atendimento;

3.9.5. Deve ser possível selecionar quais ramaís são adicionados ou retirados das filas de atendimento;



3.9.6. Deverá ser permitido determinar com que estratégia a fila faça a distribuição das chamadas, Chamando todos os ramais, Chamando o ramal a mais tempo sem chamada, o ramal com o menor número de chamadas, de forma linear, em forma linear com memória sempre rotacionando a chamada;

3.9.7. Deverá ser possível escolher o destino da chamada ao ser desligado pelo agente, com o objetivo de encaminhar para pesquisa de satisfação;

3.9.8. Na solução IP, deverão poder ser criadas e editadas classificações das chamadas, para que o atendente possa, ao final de cada chamada, selecionar dentre as classificações disponíveis qual foi a mais adequada para a chamada atual;

3.9.9. Cada classificação de chamada deve ter um aspecto qualitativo “positivo” ou “negativo” intrínseco associado, de maneira que, ao selecionar determinada classificação, a qualificação seja atribuída automaticamente à chamada;

3.9.10. A central deve possuir a funcionalidade de pesquisa de satisfação de atendimento, com relatório de todas notas atribuídas em determinado período, da seguinte maneira: estatística geral de notas, incluindo quantidade total e percentual, por nota; estatística e notas individuais por atendente, por período; e esta funcionalidade deve estar integrada com as gravações das chamadas, para que seja possível auditar qualquer classificação/nota mediante audição da gravação da respectiva chamada, disponível no mesmo relatório;

3.9.11. O relatório de pesquisa de satisfação deve permitir fazer quantas perguntas forem necessárias/desejáveis pelo administrador do sistema;

3.9.12. Na pesquisa de satisfação deverão constar, além dos resultados das perguntas personalizadas, no mínimo os indicadores CSAT (Customer Satisfaction Score) e NPS® (Net Promoter Score);

### **3.10. INTERACTIVE MESSAGING RESPONSE - IMR**

3.10.1. Deve ser possível configurar e personalizar conforme necessidade, para cada atendimento, textos que sejam enviados automaticamente para o usuário, sem necessidade de intervenção humana, a fim de introduzir, orientar e direcionar o atendimento do sistema;

3.10.2. Mensagem de boas-vindas: quando o usuário enviar uma mensagem, deverá receber uma resposta de saudação, que indique o recebimento de sua mensagem e informe que seu atendimento será processado;

3.10.3. Mensagem de fora de horário de atendimento: caso o usuário envie uma mensagem fora de horário de atendimento, deverá receber a informação do horário de atendimento correto;

3.10.4. Mensagem quando o usuário é encaminhado para uma fila de atendimento: depois que ele escolher a opção desejada para o atendimento, é encaminhado pelo sistema para a fila. Quando ele for para a fila, deverá ser informado desta ação, e deverá aguardar o atendimento do agente designado pelo sistema;

3.10.5. Mensagem quando o agente faz o atendimento: deve informar o nome do agente que estará fazendo o atendimento ao cliente, bem como alguma informação adicional;

3.10.6. Mensagem de finalização do atendimento: quando o agente finalizar o atendimento, deverá ser enviada automaticamente para o cliente uma mensagem com esta indicação;

3.10.7. Deve ser possível ao supervisor configurar um script de atendimento, que será exibido ao agente no momento do atendimento e que vai trazer informações sobre o cliente que está entrando em contato, com no mínimo indicação de nome, telefone e fila de atendimento;

3.10.8. A URA de texto (IMR) deve permitir a utilização de no mínimo vinte menus principais, sendo que cada submenu pode ter mais vinte sub-menus e assim por diante;

### **3.11. RELATÓRIOS**

3.11.1. O PABX IP deve gerar relatórios diretamente em sua interface web, a saber no mínimo: relatório de chamadas, de ramais, de troncos, de contas de usuários, de callback, de gravações, de transferências, e de classificação de chamadas;

3.11.2. As informações do relatório de chamadas devem englobar, entre outras: hora de início, hora de término e duração das chamadas, de todas chamadas recebidas e originadas, indicação se a chamada é entrante ou sainte, estado da ligação (completada, cancelada ou abandonada);

3.11.3. As informações do relatório de ramais devem englobar, entre outras: estatística geral, indicando a quantidade e percentual de chamadas recebidas e também de chamadas originadas, e seus respectivos tempos médio e tempo total. Este relatório também deve indicar o tipo, a quantidade e o percentual das chamadas (internas, Local Fixo/Longa distância, VC1/VC2/VC3 celular, serviços e chamadas internacionais). As estatísticas acima devem ser especificadas também por cada ramal. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final;

3.11.4. As informações do relatório de troncos devem englobar, entre outras: estatísticas de chamadas originadas contendo a quantidade de tentativas de chamadas, índice de relação de chamadas atendidas/tentativas de chamadas (ASR – Answer-swizure ratio), taxa de eficácia da rede (NER – Network effectiveness ratio); estatísticas de chamadas recebidas, indicando a quantidade de chamadas por cada hora;

3.11.5. As informações do relatório de contas de usuários devem englobar, entre outras: estatística geral de chamadas originadas, indicando a quantidade e percentual de chamadas originadas com códigos de contas de usuários, e seus respectivos tempos médio e tempo total. Este relatório também deve indicar o tipo, a quantidade e o percentual das chamadas (internas, Local Fixo/Longa distância, VC1/VC2/VC3 celular, serviços e chamadas internacionais). As estatísticas acima devem ser especificadas também por cada conta, com a finalidade de se obter a quantidade de chamadas por cada



usuário. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final; As informações do relatório de callback devem englobar, entre outras: data e hora /final;

3.11.6. As informações do relatório de callback devem englobar, entre outras: data e hora do callback, número de origem e número de destino, estado da ligação (sucesso/erro) e número de tentativas. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final;

3.11.7. As informações do relatório de gravações devem englobar, entre outras: data e hora de início e duração das chamadas, de todas chamadas recebidas e originadas, indicação se a chamada é entrante ou sainte, tipo das chamadas (internas, Local Fixo/Longa distância, VC1/VC2/VC3 celular, serviços e chamadas internacionais). Neste relatório deve ser possível ouvir as gravações diretamente via interface Web, fazer download do arquivo de gravação, inserir comentários e remover o arquivo de áudio. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data /hora de final;

3.11.8. O PABX IP deve indicar que houve transferência de chamadas entre ramais, através de um relatório específico para este fim;

3.11.9. As informações do relatório de transferências devem englobar, entre outras: data e hora da chamada transferida, número do ramal de origem e número do ramal de destino, atendente, conta (se aplicável), números de origem e destino, hora de início, término e duração da chamada, indicação do tipo de chamada e a sua respectiva duração. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final, direção, tipo de chamada, conta, ramal/atendente;

3.11.10. As informações do relatório de classificação de chamadas devem englobar, entre outras: totalização de chamadas classificadas, quantidade e percentual de cada classificação atribuída, quantidade e percentual de qualificações positivas e negativas, detalhamento classificação de cada chamada incluindo data, hora de início, duração, número de origem, número de destino, agente, direção, estado, classificação, qualificação associada e comentários. Neste relatório também deve ser possível classificar manualmente as chamadas, inserindo comentários associados à classificação atribuída. Deve ser possível tirar este relatório em um período especificando data/hora de início e data/hora de final, tipo de classificação, ramais e agentes.

### **3.12. MÓDULO DE GESTÃO DO ATENDIMENTO OMNICHANNEL**

3.12.1. O sistema deve possuir solução de UCO (Comunicação Unificada Omnichannel);

3.12.2. Entende-se por Plataforma de Comunicação Omnichannel a solução que permita o atendimento híbrido de voz, chat e e-mail, onde o atendimento será iniciado por um menu em mensagem automática e se necessário será direcionado para o atendimento humano independentemente do canal utilizado pelo cliente fazendo uso da ferramenta com a utilização de um navegador web;

3.12.3. O sistema UCO deve ser livremente expansível, a fim de implementar funções adicionais;

3.12.4. Deve possibilitar comunicação segura entre os gateways de voz através de certificados TLS;

3.12.5. Disponibilizar um questionário inicial, com perguntas básicas a serem respondidas pelo cliente antes de iniciar o atendimento, na forma de menu (de voz ou de texto);

3.12.6. O questionário/menu inicial deve ser customizável, permitindo que as perguntas sejam alteradas pelo Administrador pela interface web;

3.12.7. A funcionalidade deverá fornecer ainda relatórios para busca das respostas, para ser consultada através de critérios como data e período;

3.12.8. Oferecer ao atendente a possibilidade de utilização de respostas pré-definidas, que devem ser enviadas aos clientes com facilidade e rapidez, com apenas poucos cliques;

3.12.9. Enviar mensagens de espera para os clientes em fila, informando sua posição e tempo médio de espera para atendimento;

3.12.10. Roteamento das interações seguindo as regras do negócio que serão parametrizadas pelos administradores;

3.12.11. Enviar ao cliente links de páginas web;

3.12.12. Emissão de sons para informar a chegada de mensagens, chamadas e e-mails;

3.12.13. Múltiplas sessões de Chat por analistas de atendimento, que devem poder ser limitadas conforme configuração do administrador;

3.12.14. Transferência de diálogos para outro agente;

3.12.15. Mensagem de saudação automática parametrizável;

3.12.16. Acesso a ferramenta pelos navegadores: Edge, Firefox, Chrome ou Safari;

3.12.17. Envio do diálogo por e-mail;

3.12.18. Permitir o envio e recebimento de arquivos em jpeg, doc, xls, pdf, e links de páginas da web durante os diálogos;

3.12.19. Permitir o envio de Emojis no atendimento por mensagens de texto;



- 3.12.20. Oferecer módulo de gestão em tempo real do status dos agentes e da fila de espera;
- 3.12.21. Rotear as interações seguindo as regras do negócio que serão parametrizadas pelos administradores (por exemplo sequencial, por skill, aleatório, por produtos etc.);
- 3.12.22. Armazenar todos os diálogos;
- 3.12.23. Módulo de Gestão e Monitoramento em tempo real dos status dos agentes e do status da fila de espera;
- 3.12.24. Deverá oferecer ao Administrador uma funcionalidade para que se possa acompanhar, em tempo real, todos os atendimentos que estão sendo realizados, visualizando as janelas de diálogo;
- 3.12.25. O software objeto desta licitação deverá possuir capacidade de instalação com unidade de processamento baseada em servidores industriais padrão de mercado sem a necessidade de utilização de hardware proprietário;
- 3.12.26. A CONTRATADA deverá oferecer a possibilidade de ativação dos números que serão utilizados através de API oficial do WhatsApp, sendo no mínimo 1 número fixo ou móvel habilitado;
- 3.12.27. A CONTRATADA deverá dispor do serviço de Broker junto ao Facebook/Meta para ativação dos serviços de WhatsApp ou possuir consórcio com empresa reconhecida como parceira de negócios do Facebook/Meta;
- 3.12.28. A Plataforma deverá oferecer a possibilidade de integração com API de outros sistemas e softwares da CONTRATANTE;
- 3.12.29. O sistema deve gerar automaticamente um número de protocolo para cada atendimento, que deve ser único em todo sistema, e permitir a busca posterior para localização do atendimento de voz/chat/email pelo número do protocolo;
- 3.12.30. Deverá haver informações de quantidade de atendimentos por três tipos principais de meios de contato: telefone, chat/mensagens e email, de maneira a ficar claro por qual tipo de canal estão entrando os atendimentos;
- 3.12.31. O sistema deverá permitir estratificar os atendimentos indicando quantos foram feitos por cada canal, a saber: telefone, whatsapp, telegram, messenger, instagram, chat do site, twitter e email;
- 3.12.32. Indicação das quantidades de atendimentos por cada fila e por cada agente, em determinado período de análise;
- 3.12.33. Deverá haver a indicação de uma “jornada do cliente”, onde seja possível verificar todas as interações de cada cliente com a empresa o respectivo meio usado por ele para atendimento. Assim, deve ser facilmente identificável se entrou em contato por telefone, chat ou email, indicando data e hora de cada contato em formato de lista;

### **3.13. MÓDULO DE GESTÃO DOS AGENTES**

- 3.13.1. O supervisor poderá fazer login a qualquer momento no sistema e ter opção de liberar agentes para fazer login em qualquer horário, quando julgar necessário;
- 3.13.2. O supervisor deverá poder monitorar o status dos ramais e dos agentes do sistema, se estão logados, em atendimento, disponíveis, em pausa ou em pós-atendimento;
- 3.13.3. Ele poderá ouvir chamadas em tempo real, ou seja, no momento em que elas estão ocorrendo, de maneira a supervisionar os atendimentos;
- 3.13.4. Esta escuta poderá ser passiva, em que o supervisor apenas escute o que está sendo conversado mas também poderá ser ativa, onde o supervisor possa falar alguma coisa e ser ouvido por um ou por outro interlocutor, bem como por ambos interlocutores. Esta seleção de modo ativo ou passivo deve ser escolhida pelo supervisor no momento em que habilitar a escuta da chamada;
- 3.13.5. Para os atendimentos de chat, também deverá ser possível ao supervisor monitorar os textos das mensagens que estão sendo trocadas;
- 3.13.6. Na monitoração dos chats, deverá ser possível ao supervisor interferir e enviar alguma mensagem durante o atendimento do agente e este deve poder ver que a mensagem foi enviada pelo supervisor mas não o cliente/usuário/cidadão;
- 3.13.7. O supervisor deve conseguir monitorar as suas filas de atendimento, de modo a saber quantas chamadas estão em fila aguardando para serem atendidas e quantas estão sendo atendidas no momento;
- 3.13.8. O sistema deverá permitir ao supervisor montar uma estrutura de navegação de texto que permita exibir mensagens de opções para o usuário escolher e navegar, como se fosse uma URA de texto, chamada de Resposta Interativa de Mensagens (Interactive Messaging Response - IMR) multinível;
- 3.13.9. Deverá ser possível configurar que os agentes recebam atendimentos de uma ou filas específicas simultaneamente, a serem previamente cadastradas pelo supervisor, conforme a sua função no atendimento;
- 3.13.10. Deve permitir recebimento de chamadas, mensagens e emails nas filas, que são responsáveis por distribuir para os agentes que estiverem logados, conforme modo de distribuição selecionada pelo supervisor;



3.13.11. Deve ser possível selecionar em qual fila o agente vai ser logado quando ele fizer login no sistema;

3.13.12. O supervisor deve poder acessar uma tela de monitoração do estado das filas, dos agentes, dos ramais, dos chats, para saber como está a ocupação dos agentes e do sistema e se há clientes na espera para atendimento;

3.13.13. O supervisor deve poder monitorar o estado de cada agente, bem como fazer escutas de ligações em tempo real e também ler chats que estão sendo atendidos, também em tempo real;

3.13.14. Ao escutar uma ligação ou monitorar um chat, deve ser possível ao supervisor apenas ouvir/ler mas também intervir no atendimento, injetando áudio e enviando mensagens avulsas;

### **3.14. MÓDULO DE RELATÓRIOS DE ATENDIMENTO**

3.14.1. O sistema deverá permitir emissão de relatórios gerenciais que contenham informações relevantes sobre o atendimento e rendimento dos agentes em determinado período. Assim, algumas informações deverão estar presentes, como:

3.14.2. TME, ou Tempo Médio em Espera, de chamadas, de mensagens e de emails de determinado período, por cada fila de atendimento;

3.14.3. TMA, ou Tempo Médio de Atendimento, de chamadas, de mensagens e de emails de determinado período, por cada fila de atendimento;

3.14.4. Soma de todos tempos de atendimento, soma de todos tempos em espera dentro do sistema, por fila, para chamadas, mensagens e emails;

3.14.5. Indicação de pico de chamadas, mensagens e emails para determinado dia, semana, mês ou ano, com indicação de chamadas/mensagens/emails atendidos e perdidos no período selecionado;

3.14.6. Lista de chamadas/mensagens/emails não atendidos, com indicação do respectivo número ou email de origem para permitir retorno posterior pelos agentes;

3.14.7. Quantidade de chamadas, mensagens e emails atendidos por cada agente, com indicação de seus tempos total e médio de espera e de atendimento;

3.14.8. Período de disponibilidade de cada agente, onde o supervisor possa saber quanto tempo cada um passa disponível para atendimento, em atendimento, em pausa ou indisponível;

3.14.9. Registro de troca de status do agente, ou seja, quando ele troca de estado. Isto é útil para estabelecer padrões de pausas por exemplo, a fim de identificar momentos previsíveis de indisponibilidade de cada agente;

3.14.10. Indicação de todas as pausas de cada agente, por período, com somatório de horas em pausa e percentual dispensado em cada tipo de pausa disponível para cada agente;

3.14.11. Classificações atribuídas pelos agentes a cada atendimento, por período, para que o supervisor consiga identificar padrões de atendimentos e equalizar equipes e horários;

3.14.12. Agendamentos que cada agente fez no calendário, para que possa monitorar se o mesmo estará atendendo seus eventos;

### **3.15. WORKSPACE DO ATENDENTE/USUÁRIO**

3.15.1. O Módulo de Gestão de Atendimento é a principal ferramenta do agente, essa voltada para as tarefas essenciais de comunicação e registro dos diversos canais de comunicação da abordagem omnichannel;

3.15.2. O módulo de gestão de atendimento deverá ser do mesmo fabricante da Plataforma de Comunicação Omnichannel a fim de garantir total integração com o sistema de gestão de contact center;

3.15.3. O módulo de gestão de atendimento deverá estar totalmente integrado a Plataforma de Comunicação Omnichannel, possuir interface Web e em idioma português, inglês e espanhol;

3.15.4. O sistema de gestão de atendimentos deverá apresentar interface de agente unificada para o tratamento de todas as mídias, possibilitando aos agentes combinarem mídias durante as interações com os clientes;

3.15.5. O sistema de gestão de atendimentos, para cada tipo de contato recebido/realizado (Voz, E-mail, Chat, Rede Social, Mensageria Instantânea e SMS), deverá emitir um Screen Pop Up com as informações do cliente disponíveis no sistema em sua tela. Esta opção poderá ser desabilitada;

3.15.6. O sistema de gestão de atendimentos deverá disponibilizar uma visão única e centralizada de todos os contatos feitos pelo cliente através de Voz, E-mail, Chat, Rede Social, Mensageria Instantânea e SMS, permitindo o acompanhamento do histórico de atendimentos por qualquer atendente independente da especialidade;

3.15.7. O sistema de gestão de atendimentos deverá permitir o registro de várias ocorrências para o mesmo contato;

3.15.8. O sistema de gestão de atendimentos deverá permitir importar os contatos de clientes já cadastrados fornecido pelo CONTRATANTE;



- 3.15.9. O sistema de gestão de atendimentos deverá identificar o canal utilizado pelo cliente para contato com o CONTRATANTE de maneira automática e destacar essa informação no “histórico do atendimento”;
- 3.15.10. O sistema de gestão de atendimentos deverá oferecer funcionalidade de busca por palavra-chave;
- 3.15.11. O sistema de gestão de atendimentos deverá permitir a consulta de atendimentos anteriores e pendentes;
- 3.15.12. Preenchimento automático da tela do software de gestão de atendimento com o cadastro do cliente identificado pelo número de telefone ou código do canal utilizado;
- 3.15.13. Esse deverá possuir, no mínimo, interface para os canais: chamadas de Voz direcionadas ao ramal do agente, E-mail de diversas contas, Chat do Site, Facebook Messenger, direct do Twitter, direct do Instagram, Telegram, WhatsApp e SMS.
- 3.15.14. A interface do agente deve possuir informações básicas sobre seu estado e atendimento, como:
- 3.15.15. Fazer login do agente, com usuário e senha;
- 3.15.16. Exibir histórico de chamadas, conforme permissões atribuídas pelo supervisor;
- 3.15.17. Exibir histórico de gravações, conforme permissões atribuídas pelo supervisor;
- 3.15.18. Exibir histórico de mensagens de chats de Whatsapp, Telegram, Instagram, WebChat e Facebook Messenger trocadas com os clientes, conforme permissões atribuídas pelo supervisor;
- 3.15.19. Exibir histórico de emails recebidos e enviados aos clientes, conforme permissões atribuídas pelo supervisor;
- 3.15.20. Status do estado do agente;
- 3.15.21. Indicação de quantidade de chamadas atendidas e de chamadas em fila;
- 3.15.22. Indicação da quantidade de atendimentos simultâneos que o agente está fazendo;
- 3.15.23. A interface deverá permitir o agente fazer o atendimento de chamadas telefônicas, mensagens de texto e email, sem precisar abrir outro software ou alternar entre janelas do navegador;
- 3.15.24. O agente deverá poder alternar entre o atendimento de clientes, na mesma interface, de maneira simples e rápida, mesmo sendo de tipos de atendimentos diferentes, como whatsapp e webchat, por exemplo;
- 3.15.25. Deve permitir fazer transferência do atendimento para outra fila ou outro agente, caso o cliente queira ser atendido por outro setor ou pessoa, tanto para chamadas de voz quanto para atendimentos de mensagens de texto;
- 3.15.26. Agenda de contatos, que permita cadastramento, edição e exclusão manual de contatos mas também importação de lista via arquivo;
- 3.15.27. O agente deverá poder acessar a interface de trabalho de qualquer lugar, seja do seu local de trabalho físico ou de casa (home office), mediante ajustes e configurações pertinentes de rede;
- 3.15.28. Exibição do script de atendimento configurado pelo supervisor, no recebimento de chamada, mensagem e email;
- 3.15.29. Enviar e receber áudios;
- 3.15.30. Enviar e receber imagens, vídeos e documentos;
- 3.15.30. Enviar emojis;
- 3.15.31. Acessar e enviar mensagens de texto previamente configuradas pelo supervisor, de modo a permitir o envio rápido de mensagens comumente utilizadas nos atendimentos;
- 3.15.32. Classificar o atendimento, selecionando entre as opções pré-configuradas pelo supervisor;

### **3.16. COMUNICAÇÃO DO AGENTE**

- 3.16.1. O agente deverá conseguir gerar ligação para qualquer destino que tenha permissão, que foi atribuída pelo seu supervisor, diretamente pela interface de aplicação;
- 3.16.2. As chamadas deverão ser feitas e atendidas na própria interface, sem necessidade de utilização de outro software para este fim, como softphones desktop. Ou seja, o softphone deverá ser embarcado na interface para evitar problemas de compatibilidade entre softwares, alocando recursos de sistema a apenas uma tarefa operacional, reduzindo consumo de memória e diminuindo processamento da máquina do agente;



3.16.3. O softphone embarcado na interface web deverá ser do tipo WebRTC, rodando sobre protocolo seguro HTTPS com criptografia;

3.16.4. O softphone WebRTC embarcado deverá possuir funções avançadas como cancelamento de eco, diminuição de ruído e controle de ganho;

3.16.5. A interface deverá permitir fazer e receber chamadas de vídeo, para fazer atendimentos com câmera em tempo real, sem utilização de qualquer outro tipo de software ou plugin no navegador;

3.16.6. Deverá ser possível configurar função de auto-atendimento ao agente, para que chamadas ou mensagens recebidas sejam automaticamente atendidas pelo sistema, evitando que o agente possa escolher qual chamada ou mensagem vai atender, agilizando seu atendimento;

3.16.7. O agente também poderá iniciar e atender chat para enviar mensagens para outros agentes, bastando indicar qual o número de destino. Isto visa facilitar a comunicação corporativa, agilizando a troca de informações entre setores e unidades da organização;

3.16.8. As mensagens poderão conter textos e também poderá haver troca de emojis, imagens em formatos .JPG e .PNG, vídeos em formatos .MP4 e .AVI, documentos em formato .PDF, que poderão ser baixados pelos usuários mas deverão ficar armazenados no sistema para consulta futura;

3.16.9. O sistema deverá poder receber mensagens de áudio, reproduzir na interface sem necessidade de baixar o arquivo ou executar outro programa para reprodução e ainda fazer transcrição dos áudios recebidos;

3.16.10. O agente poderá ainda gravar e enviar mensagens de áudio diretamente pela interface de atendimento, a fim de conseguir enviar uma informação de maneira mais compreensível do que apenas escrevendo um texto;

3.16.11. O supervisor deverá poder cadastrar mensagens-padrão, que são utilizadas com frequência, e que ficarão disponíveis para os agentes utilizarem na interface a fim de tornar o atendimento mais dinâmico e assertivo, diminuindo o tempo de atendimento e garantindo a satisfação do cliente/usuário/cidadão;

3.16.12. O sistema deverá permitir receber, distribuir e responder emails para os agentes. Cada agente deverá poder responder com uma conta conjunta ou com sua conta particular, conforme determinação prévia do supervisor;

3.16.13. Os emails deverão poder ser lidos e respondidos diretamente na interface web, sem necessidade de instalação de qualquer software ou plugin no navegador;

3.16.14. Ao compor ou responder um email, o sistema deverá incluir uma assinatura automaticamente, que deverá ser criada pelo supervisor;

3.16.15. Ao receber uma chamada, o workspace deve consultar na agenda e se o contato existir deverá exibir, juntamente com o número de origem, informações personalizadas daquele contato;

3.16.16. A interface deverá possuir a capacidade de exibir pop-ups, visando chamar a atenção do usuário quando receber ou fazer uma ligação, quando houver uma chamada perdida (não-atendida);

3.16.17. O workspace deverá exibir notificações visuais e sonoras na própria interface ao receber nova chamada, mensagem e email;

3.16.18. O sistema deverá possuir integração para exibir notificações no Windows quando chegar uma chamada, mensagem e email novo para o agente;

3.16.19. Deverá permitir ao agente habilitar não-perturbe, chamada em espera e função de encaminhamento de chamadas (também conhecida por “siga-me”) em três modos: incondicional, em caso de não-atendimento e em caso de ocupado;

### **3.17. DO CONTRATO E DO INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

3.17.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contado da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma do artigo 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que no interesse da Administração.

3.17.2. O prazo para o início da execução dos serviços será de, no máximo, 30 (trinta) dias, contados a partir da assinatura do contrato.

3.17.3. No preço proposto devem estar incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos como: transportes, tributos de qualquer natureza e despesas diretas ou indiretas para a realização das atividades relacionadas à contratação.



3.18. DO PLANO DE INSTALAÇÃO INICIAL

3.18.1. A Contratada deverá efetuar a implantação da solução de acordo com as especificações e condições do termo de referência, no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos a contar da data de assinatura do contrato, conforme Cronograma de Implantação dos Sistemas abaixo, o qual estabelece os prazos estimados para execução das diferentes etapas que antecedem a utilização efetiva dos serviços.

| CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO |   |  |          |
|---------------------------|---|--|----------|
| ITEM                      | SERVIÇOS PRESTADOS  | MÉTRICA  | PRAZO    |
| 1                         | Reunião de início de projeto (Kick-Off).<br>Deverá ser previamente agendada pela CONTRATADA com até 02 (dois) dias úteis de antecedência. | Prazos em dias úteis contados da data de assinatura do contrato  | 5 DIAS   |
| 2                         | Treinamentos dos usuários   | Prazo em dias corridos contados da data de assinatura do contrato.   | 30 DIAS  |
| 3                         | Prazo total de implantação da solução, incluindo a portabilidade das linhas.  | Prazo em dias corridos contados da data de assinatura do contrato.   | 30 DIAS  |
| 4                         | Disponibilização dos terminais telefone IP  | Prazo em dias corridos contados da data de assinatura do contrato.   | 30 DIAS  |
| 5                         | Disponibilidade da Solução, manutenção, atualização e Suporte Técnico   | Prazo em meses contado a partir do término da implantação do sistema, ou seja, da entrega da solução em pleno funcionamento, com todos os recursos previstos nas especificações deste termo de referência. | 12 MESES |

3.18.2. Deverá haver a indicação do responsável técnico/preposto responsável pelo projeto proposto.

3.19. PRAZO PARA REPARO

3.19.1. Suporte técnico para acolhimento de chamadas técnicas e atendimento às solicitações de reparo, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, no mínimo.

3.19.2. O tempo máximo de reparo para cada serviço será definido conforme a natureza do problema. Para tanto, será considerada a taxa de erro abaixo do nível mínimo de qualidade do serviço. A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE, através de contato telefônico ou por outro canal de comunicação previamente estabelecido e aceito pelas partes, a resolução das anormalidades. Para os padrões segue descrito abaixo:

| NATUREZA    | TEMPO MÁXIMO DE REPARO | DESCRIÇÃO  |
|-------------|------------------------|--|
| Crítico     | 4 Horas                | Caracterizada pela perda de serviço do cliente. Estão incluídos como falha crítica, mas não são exclusivos:  |
|             |                        | • Não recebe ou não realiza nenhuma chamada de todos os ramais do Business Group.  |
| Majoritário | 8 Horas                | Não causa a perda imediata de serviço do cliente, porém degrada a qualidade do serviço ofertado. Estão incluídos como falha majoritária, mas não são exclusivos:   |
|             |                        | • Falhas no processamento de qualquer tipo de chamadas acima de 80% dos ramais.  |
|             |                        | São condições menores que não afetam o serviço e não tem impacto na qualidade de serviço ofertado. Estão incluídos como falha minoritária, mas não são exclusivos. |
|             |                        | • Qualquer falha que impossibilite a utilização do serviço de  |



|             |          |  |
|-------------|----------|--|
| Minoritário | 32 Horas | forma pontual.   |
|             |          | • Não completar chamadas para determinados números.  |
|             |          | • Quando o problema estiver localizado em outra Operadora do sistema STFC, o tempo de solução seguirá o desta outra Operadora que conforme regimento da Anatel é de até 120 horas. |

### 3.20. DAS NOVAS SOLICITAÇÕES DE LICENÇAS (ADITIVO DE ACRÉSCIMO)

3.20.1. Poderão ser solicitados pela CONTRATANTE ramais fora da relação inicialmente prevista em contrato;

3.20.2. Os ramais solicitados fora do número previsto, deverão seguir os mesmos critérios de instalação inicial previsto, sendo formalizados por meio de aditivo contratual.

3.20.3. Os eventuais aditivos contratuais deverão respeitar os limites estabelecidos por lei.

3.20.4. O prazo de instalação de novas licenças deverá ser de até 30 (trinta) dias contados do pedido da CONTRATANTE, podendo ser prorrogado por igual período, desde que a CONTRATADA apresente motivos justificáveis e que seja aceito pela CONTRATANTE.

### 3.21. DA SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DAS LICENÇAS (ADITIVO DE SUPRESSÃO)

3.21.1. Pedidos de cancelamento das licenças, por vontade da CONTRATANTE, deverão ser realizados através dos canais de comunicação disponibilizados pela CONTRATADA.

3.21.2. Para o cancelamento a que se refere o item acima a CONTRATADA deverá registrar o pedido de cancelamento e suspender o fornecimento de forma imediata.

3.21.3. Ao ser solicitado o cancelamento, a cobrança do serviço deve ser interrompida em até 1 (um) dia útil, somente poderão ser cobrados valores de mensalidade proporcionais ao tempo do fechamento do último ciclo de faturamento.

3.21.4. Ao solicitar o pedido de cancelamento do ramal, a CONTRATADA deverá encaminhar a relação dos ramais cancelados do mês de faturamento correspondente para, em paralelo se iniciar processo de aditivo contratual para supressão contratual pelo gestor do contrato para formalizar o aditamento.

### 3.22. DO TREINAMENTO DO SISTEMA DE TELEFONIA

3.22.1. A CONTRATADA deverá capacitar no mínimo 3 (três) funcionários da CONTRATANTE, quanto a utilização do da plataforma omnichannel;

3.22.2. A CONTRATADA deverá dispor de canal de atendimento através de número 0800 e vinculação de número da CONTRATADA na URA (Unidade de Resposta Audível) da CONTRATANTE para efetuar treinamentos;

3.22.3. O treinamento será realizado após a conclusão das instalações ou em datas a serem definidas pela CONTRATANTE;

3.22.4 O treinamento deverá ser realizado por time de especialistas;

3.22.5. A CONTRATADA deverá fornecer canais de atendimento através de plataforma WEB, e-mail, número 0800 e vinculação de número da CONTRATADA na URA (Unidade de Resposta Audível) da CONTRATANTE para abertura e acompanhamento de chamados técnicos.

3.22.6. A CONTRATANTE deverá ser acionada tecnicamente pela CONTRATADA somente no caso que se refere à infraestrutura de internet para possibilitar a funcionalidade do serviço de telefonia de PABX NA NUVEM. O suporte técnico ao usuário será efetuado diretamente com a CONTRATADA;

3.22.7. O canal de atendimento WEB deverá conter no mínimo as seguintes informações:

- O número de protocolo do atendimento;
- A data e hora de registro e de conclusão do atendimento;
- A classificação de severidade (Alta, Média, Baixa);
- A síntese da demanda;
- O encaminhamento dado pela CONTRATADA;

3.22.8. A CONTRATADA deverá oferecer suporte imediato de um time de especialistas;

3.22.9. Quando a solução apresentar falhas, seja no âmbito da plataforma ou da aplicação do cliente, o reparo será de inteira responsabilidade do prestador de serviço.



3.23. DISPONIBILIDADE DA SOLUÇÃO CONTRATADA

3.23.1. A Solução Contratada estará sujeita a monitoramentos, correções, atualizações e ajustes para sua plena disponibilidade. Para tanto, a CONTRATADA será responsável pela prestação dos serviços do pessoal técnico qualificado, na quantidade adequada, para garantir a plena qualidade dos serviços entregues, ficando sob sua definição qualquer composição de recursos, otimização de rotinas ou procedimentos.

3.23.2. A disponibilidade da solução deverá ser garantida por profissionais técnicos qualificados para apoiar a implementação, o uso e o monitoramento dos recursos do SaaS e da plataforma em nuvem que lhe dá sustentação. A atividade de disponibilidade também abrange a resolução de problemas que comprometam a estabilidade, a segurança da informação ou quaisquer outros fatores que afetem o funcionamento normal dos serviços de computação em nuvem fornecidos ao CONTRATANTE.

3.23.3. Como evidência destes trabalhos, a CONTRATADA deverá fornecer relatório gerencial mensal de disponibilidade e, caso haja, indisponibilidade da Solução Contratada. O CONTRATANTE poderá requerer informações sobre dados ocasionalmente não registrados.

3.23.4. A disponibilidade da Solução Contratada deverá ser garantida no nível de, no mínimo, 99% por mês (24 x 7), estando inclusas no 1% de indisponibilidade, paradas programadas e atualizações da Solução, previamente combinadas com a CONTRATADA.

3.23.5. Tabela de glosa de indisponibilidade da solução contratada:

3.23.5.1. Para indisponibilidade da Solução Contratada será aplicada a Tabela de Glosa abaixo:

| Sigla  | Indicador                               | Definição                                       | Fórmula de Cálculo   | Aferição  |
|--|---|---|--|---|
| DAC  | Índice de Disponibilidade da Instância. | Percentual de disponibilidade das instâncias.   | $DAC = 100 - \frac{[TII / TDC]}{100}$ <p>onde:</p> <p>TII = Tempo em minutos de indisponibilidade da Solução no mês.</p> <p>TDC = Tempo em minutos de disponibilidade mensal contratada.</p> | Relatório Mensal de Ocorrência de Indisponibilidades. |
| Pagamento  |   |   |  |   |
| Valor Total = Valor Mensal do Serviço de Operação, sem considerar descontos (glosas) |   |   |  |   |
| Fórmula de pagamento   |   |   |  |   |
| Condição   |   | Valor a pagar (R\$)                             |  |   |
| Se $DAC \geq 99\%$   |   | Valor Total                                     |  |   |
| Se $DAC < 99\%$  |   | $Valor\ Total * \{[100\% - (99\% - DAC) * 6]\}$ |  |   |

O fator sêxtuplo aplicado ao indicador de indisponibilidade da Solução Contratada tem por motivo tornar exigente a gerência daquele ambiente por parte da CONTRATADA.

3.24. CÓPIA DE SEGURANÇA

3.24.1. A recuperação de desastres eficaz minimiza a interrupção causada por qualquer acidente e garante o tempo de retorno adequado das atividades, sem prejuízos para as operações e os negócios. O conteúdo crítico e de interesse direto do CONTRATANTE é a base de informações da solução de Gestão de Pessoas, cuja cópia deve estar atualizada para fins de restabelecimento do serviço na eventualidade de desastres. Assim, a CONTRATADA deverá implementar os serviços necessários para atender às expectativas de recuperação conforme estabelecido abaixo.

3.24.2. O ponto de retorno máximo aceitável para recuperação íntegra de dados, após um desastre que corrompa a base de informações do CONTRATANTE denomina-se RPO. Neste Instrumento, o RPO aceitável, sem glosa, será de 24 horas.

3.24.3. O tempo máximo para a recuperação e disponibilidade do SaaS (RPO) será de 4 horas, sendo o serviço de recuperação qualificado como indisponibilidade de alta criticidade e avaliado conforme a Tabela de Criticidade do Chamado.

3.24.4. Tabela de glosa de estouro de POR:



| RPO  | Índice de Ponto de Retorno | Quantidade de horas entre o desastre e a última cópia full e íntegra da base de informações do CONTRATANTE, utilizado no SaaS, após a ocorrência do desastre. | RPO = HD - HB<br><br>onde:<br>HD = Hora em que ocorreu o desastre.<br>HB = Hora da última cópia. RPO = Quantidade de horas entre o desastre e a última cópia | Relatório de registro de cópia full íntegra e testada; e Relatório de ocorrência do desastre. |
|--|----------------------------|---|--|---|
| <b>Pagamento</b>   |                            |   |  |   |
| Valor Total = Valor Mensal do Serviço de Operação, sem considerar descontos (glosas) |                            |   |  |   |
| <b>Fórmula de pagamento</b>  |                            |   |  |   |
| <b>Condição</b>  |                            | <b>Valor a pagar (R\$)</b>  |  |   |
| Se RPO ≤ 24 horas  |                            | Valor Total   |  |   |
| Se RPO > 24 horas  |                            | Valor Total * [100% - 10%*RPO/24]   |  |   |

### 3.25. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

3.25.1. Todos os serviços, recursos e ferramentas disponíveis nos sistemas devem estar rigorosamente adequados aos dispositivos da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), devendo a Contratada assegurar rigorosos protocolos de segurança e regulamentos necessários.

3.25.2. Todos os dados coletados por meio dos sistemas serão de uso exclusivo do CRCSC

### 3.26. REQUISITOS DE SEGURANÇA E SIGILO

3.26.1. A CONTRATADA deverá dispor de recursos, soluções técnicas e medidas para garantir a proteção dos dados e permissões de acesso sob sua custódia, antecipando ameaças à privacidade, segurança e integridade, prevendo acesso não autorizado às informações e tratando os casos de incidentes de segurança da informação, informando a CONTRATANTE eventos não previstos ou não desejados que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados da CONTRATANTE hospedados em seu ambiente computacional;

3.26.2. A CONTRATADA deverá assegurar que as informações sob sua custódia serão tratadas como informações sigilosas, não podendo ser usadas por esta contratada ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal do CONTRATANTE;

3.26.3. A CONTRATADA deverá executar os serviços em caráter de confidencialidade, resguardando que os recursos, dados e informações de propriedade da CONTRATANTE, e quaisquer outros, repassados por força do objeto desta licitação e do contrato, constituem informação privilegiada e possuem natureza sigilosa;

3.26.4. A CONTRATADA comprometer-se-á a preservar os dados da CONTRATANTE contra acessos indevidos e abster-se de replicar estes dados fora do território brasileiro, devendo informar imediatamente e formalmente à CONTRATANTE qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso a estes dados;

3.26.5. A propriedade dos dados e informações gerados pela CONTRATANTE no ambiente provido pela CONTRATADA, a qualquer momento, durante a vigência, término ou expiração do contrato, será exclusivamente da CONTRATANTE.

### 3.27. ENCERRAMENTO CONTRATUAL – PORTABILIDADE, MIGRAÇÃO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL

3.27.1. No caso de rescisão ou encerramento contratual, a contratada deverá:

3.27.1.1. Dispor de meios que proporcionem a portabilidade dos serviços objeto desta contratação e tornem possível a migração da base de dados, parâmetros, históricos, lançamentos e registros para os sistemas de outros fornecedores que venham a prestar os serviços para o CRCSC futuramente;

3.27.1.2. Garantir acesso a todo o sistema e à base de dados, de forma segura, e disponibilizar recursos para que a outra empresa que venha a prestar os serviços objeto desta contratação realize a migração dos dados no menor tempo possível, de forma a assegurar a continuidade do negócio;

3.27.1.3. Apoiar o CRCSC durante todo o processo de migração, fornecendo todas as informações necessárias para que a empresa substituta tenha plenas condições de realizar a portabilidade dos serviços com segurança e eficiência;

3.27.1.4. Garantir que todo o conteúdo, banco de dados, documentos, dados e informações produzidos pelo serviço, objeto deste contrato, sejam oficialmente entregues ao CRCSC;

3.27.2. Os dados devem estar disponíveis para migração até o prazo de 30 (trinta) dias após a rescisão ou término contratual, podendo este prazo ser prorrogado sob manifestação explícita do CRCSC;

3.27.3. Após a migração completa e a formalização de pedido da CONTRATANTE, a CONTRATADA será responsável pela desativação e exclusão de todo conteúdo, banco de dados, documentos, dados e informações que esteja em sua posse.



| SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO MENSAL             |  |             |               |            |  |
|--|--|-------------|---------------|------------|--|
| Item                                       | Descrição  | Qtde.       | Vlr. Mensal   | Vlr. Anual | Obs.   |
| 1  | Disponibilização de Solução Integrada de Comunicação Unificada e Atendimento Omnichannel em Nuvem (UCaaS/CCaaS), na modalidade de Software como Serviço (SaaS), na modalidade de tráfego ilimitado, com pacote de minutos ilimitado para telefones Fixos (Brasil) e para telefones Móveis (Brasil) | 1           |               | R\$ -      | Plataforma Omnichannel completa, nos termos da descrição da solução. 70 Ramais, 30 ligações simultâneas e 60 linhas DDR. |
| SERVIÇO POR DEMANDA                        |  |             |               |            |  |
| Item                                       | Descrição  | Qtde. Anual | Vlr. Unitário | Vlr. Total | Obs.   |
| 2  | Horas Técnicas: Para manutenções evolutivas, desenvolvimento de integrações complexas não previstas no escopo inicial ou customizações na plataforma.  | 200         |               | R\$ -      | As horas técnicas são meramente estimativas e serão utilizadas e pagas por demanda, quando necessário.                   |
| 3  | Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Utilidade) (Whatsapp através de API/Broker Oficial da empresa Meta)  | 30000       |               | R\$ -      | As conversas ativas são estimadas, e serão pagas por demanda, através de medição mensal.                                 |
| 4  | Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Marketing) (Whatsapp através de API/Broker Oficial)  | 30000       |               | R\$ -      | As conversas ativas são estimadas, e serão pagas por demanda, através de medição mensal.                                 |
| TOTAL SERVIÇO MENSAL + SERVIÇO POR DEMANDA |  |             |               | R\$ -      |  |



# PROPOSTA COMERCIAL EMPRESA UTECH



## Jhonatan Costa - CRCSC

**De:** Carlos Miguez <carlos@utech.com.br>  
**Enviado em:** quarta-feira, 22 de abril de 2026 14:26  
**Para:** Jhonatan Costa - CRCSC  
**Assunto:** Re: Pedido de Proposta Comercial - Plataforma Omnichannel  
**Anexos:** uTech-CRCSC.xlsx

### Proposta Comercial

Nome do fornecedor: uTech Tecnologia LTDA

CNPJ: 12819340000128

Endereço: Rua Idalina Pereira dos santos 67, 7 andar - CEP 88025-260 - Florianópolis -SC

E-mail: [carlos@utech.com.br](mailto:carlos@utech.com.br)

Telefone: 48 33334840

Nome e cargo do responsável: Carlos Fernando Brandão Miguez, Diretor Comercial

Valor Total da Proposta:

| SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO MENSAL             |  |             |      |
|--|--|-------------|------|
| Item                                       | Descrição  | Qtde.       | Vlr. |
| 1  | Disponibilização de Solução Integrada de Comunicação Unificada e Atendimento Omnichannel em Nuvem (UCaaS/CCaaS), na modalidade de Software como Serviço (SaaS), na modalidade de tráfego ilimitado, com pacote de minutos ilimitado para telefones Fixos (Brasil) e para telefones Móveis (Brasil) | 12          | R\$  |
| SERVIÇO POR DEMANDA                        |  |             |      |
| Item                                       | Descrição  | Qtde. Anual | Vlr. |
| 2  | Horas Técnicas: Para manutenções evolutivas, desenvolvimento de integrações complexas não previstas no escopo inicial ou customizações na plataforma.  | 200         | R\$  |
| 3  | Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Utilidade) (Whatsapp através de API/Broker Oficial da empresa Meta)  | 30000       | R\$  |
| 4  | Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Marketing) (Whatsapp através de API/Broker Oficial)  | 30000       | R\$  |
| TOTAL SERVIÇO MENSAL + SERVIÇO POR DEMANDA |  |             |      |

Em sex., 17 de abr. de 2026 às 16:54, Jhonatan Costa - CRCSC  
<[coordenador.licitacao@crcsc.org.br](mailto:coordenador.licitacao@crcsc.org.br)> escreveu:

Prezado (a), boa tarde!

Consulto seu interesse em apresentar proposta comercial para contratação de Plataforma Omnichannel.



Em anexo especificações técnicas e planilha de custo.

### **Proposta Comercial**

Nome do fornecedor:

CNPJ:

Endereço:

E-mail:

Telefone:

Nome e cargo do responsável:

Valor Total da Proposta:

**Basta preencher as informações e planilha anexa e responder o e-mail com dados solicitados até o dia 24 de abril de 2026.**

Se for encaminhar proposta em outro formato, observar os dados solicitados no e-mail.

Ficamos à disposição.

Atenciosamente,

Atenciosamente,





## JHONATAN ALBERTO COSTA

Gerente Operacional

<http://www.crcsc.org.br> | [coodenador.licitacao@crcsc.org.br](mailto:coodenador.licitacao@crcsc.org.br) | +55 (48) 3027-7007

### CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE SANTA CATARINA

Rua Almirante Lamego, 587, Centro. CEP: 88015-600, Florianópolis (SC)

 Economize papel. Imprima somente o que for indispensável. O Meio Ambiente agradece





| SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO MENSAL             |  |             |               |                |  |
|--|--|-------------|---------------|----------------|--|
| Item                                       | Descrição  | Qtde.       | Vlr. Mensal   | Vlr. Anual     | Obs.   |
| 1  | Disponibilização de Solução Integrada de Comunicação Unificada e Atendimento Omnichannel em Nuvem (UCaaS/CCaaS), na modalidade de Software como Serviço (SaaS), na modalidade de tráfego ilimitado, com pacote de minutos ilimitado para telefones Fixos (Brasil) e para telefones Móveis (Brasil) | 12          | R\$ 8.714,00  | R\$ 104.568,00 | Plataforma Omnichannel completa, nos termos da descrição da solução. 70 Ramais, 30 ligações simultâneas e 60 linhas DDR. |
| SERVIÇO POR DEMANDA                        |  |             |               |                |  |
| Item                                       | Descrição  | Qtde. Anual | Vlr. Unitário | Vlr. Total     | Obs.   |
| 2  | Horas Técnicas: Para manutenções evolutivas, desenvolvimento de integrações complexas não previstas no escopo inicial ou customizações na plataforma.  | 200         | R\$ 398,00    | R\$ 79.600,00  | As horas técnicas são meramente estimativas e serão utilizadas e pagas por demanda, quando necessário.                   |
| 3  | Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Utilidade) (Whatsapp através de API/Broker Oficial da empresa Meta)  | 30000       | R\$ 0,68      | R\$ 20.400,00  | As conversas ativas são estimadas, e serão pagas por demanda, através de medição mensal.                                 |
| 4  | Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Marketing) (Whatsapp através de API/Broker Oficial)  | 30000       | R\$ 0,47      | R\$ 14.100,00  | As conversas ativas são estimadas, e serão pagas por demanda, através de medição mensal.                                 |
| TOTAL SERVIÇO MENSAL + SERVIÇO POR DEMANDA |  |             |               | R\$ -          |  |



# PROPOSTA COMERCIAL EMPRESA WONIT



## Jhonatan Costa - CRCSC

---

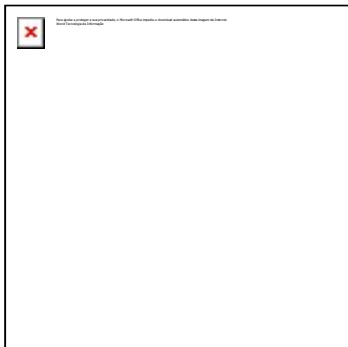
**De:** Andreas Friedrich <andreas@wonit.com.br>  
**Enviado em:** segunda-feira, 27 de abril de 2026 13:51  
**Para:** Jhonatan Costa - CRCSC  
**Assunto:** RE: Pedido de Proposta Comercial - Plataforma Omnichannel  
**Anexos:** wonit-CRCSC - versao 1.xlsx

Boa tarde,

### Proposta Comercial

Nome do fornecedor: Wonit Tecnologia da Informação Ltda  
CNPJ: **81.385.593/0001-53**  
Endereço: Rua Rio Grande do Sul, 635, Joinville - Santa Catarina  
E-mail: Andreas@wonit.com.br  
Telefone: 47 99176-7615  
Nome e cargo do responsável: Andreas Friedrich - Diretor  
Valor Total da Proposta: - Vide anexo - R\$ 231.771,00

Atenciosamente.



### Andreas Friedrich

Diretor Comercial

47 9 9176 7615 | 47 3431 9534

andreas@wonit.com.br

www.wonit.com.br

Sede Joinville - Rua Rio Grande do Sul, 635

Sede Blumenau - Rua Benjamin Constant, 2410



Informamos que nossa empresa está adequada à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD. Quaisquer dúvidas acerca do tratamento de dados entre em contato pelo email: [ouvidoria@wonit.com.br](mailto:ouvidoria@wonit.com.br). Esta mensagem e seus anexos podem conter informações confidenciais e/ou privilegiadas, sendo expressamente proibida a parte destinatária revelar, alterar, copiar, divulgar ou se beneficiar, direta ou indiretamente, destas informações sem a autorização de seus autores. Reservamos o direito de pleitear ressarcimento pelos prejuízos decorrentes do uso indevido das informações e de requerer a aplicação das penalidades cabíveis à mensagem.

---

**De:** Jhonatan Costa - CRCSC <coordenador.licitacao@crcsc.org.br>

**Enviado:** 17 de abril de 2026 16:54

**Assunto:** Pedido de Proposta Comercial - Plataforma Omnichannel

Prezado (a), boa tarde!

Consulto seu interesse em apresentar proposta comercial para contratação de Plataforma Omnichannel.

Em anexo especificações técnicas e planilha de custo.

### Proposta Comercial

Nome do fornecedor:



CNPJ:  
Endereço:  
E-mail:  
Telefone:  
Nome e cargo do responsável:  
Valor Total da Proposta:

**Basta preencher as informações e planilha anexa e responder o e-mail com dados solicitados até o dia 24 de abril de 2026.**

Se for encaminhar proposta em outro formato, observar os dados solicitados no e-mail.

Ficamos à disposição.

Atenciosamente,

Atenciosamente,



**JHONATAN ALBERTO COSTA**

Gerente Operacional

<http://www.crcsc.org.br> | [coodenador.licitacao@crcsc.org.br](mailto:coodenador.licitacao@crcsc.org.br) | +55 (48) 3027-7007

**CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE SANTA CATARINA**

Rua Almirante Lamego, 587, Centro. CEP: 88015-600, Florianópolis (SC)

 Economize papel. Imprima somente o que for indispensável. O Meio Ambiente agradece





| SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO MENSAL             |  |             |               |                |  |
|--|--|-------------|---------------|----------------|--|
| Item                                       | Descrição  | Qtde.       | Vlr. Mensal   | Vlr. Anual     | Obs.   |
| 1  | Disponibilização de Solução Integrada de Comunicação Unificada e Atendimento Omnichannel em Nuvem (UCaaS/CCaaS), na modalidade de Software como Serviço (SaaS), na modalidade de tráfego ilimitado, com pacote de minutos ilimitado para telefones Fixos (Brasil) e para telefones Móveis (Brasil) | 12          | R\$ 9.256,00  | R\$ 111.072,00 | Plataforma Omnichannel completa, nos termos da descrição da solução. 70 Ramais, 30 ligações simultâneas e 60 linhas DDR. |
| SERVIÇO POR DEMANDA                        |  |             |               |                |  |
| Item                                       | Descrição  | Qtde. Anual | Vlr. Unitário | Vlr. Total     | Obs.   |
| 2  | Horas Técnicas: Para manutenções evolutivas, desenvolvimento de integrações complexas não previstas no escopo inicial ou customizações na plataforma.  | 200         | R\$ 413,00    | R\$ 82.600,00  | As horas técnicas são meramente estimativas e serão utilizadas e pagas por demanda, quando necessário.                   |
| 3  | Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Utilidade) (Whatsapp através de API/Broker Oficial da empresa Meta)  | 30000       | R\$ 0,75      | R\$ 22.500,00  | As conversas ativas são estimadas, e serão pagas por demanda, através de medição mensal.                                 |
| 4  | Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Marketing) (Whatsapp através de API/Broker Oficial)  | 30000       | R\$ 0,52      | R\$ 15.600,00  | As conversas ativas são estimadas, e serão pagas por demanda, através de medição mensal.                                 |
| TOTAL SERVIÇO MENSAL + SERVIÇO POR DEMANDA |  |             |               | R\$ -          |  |



# PROPOSTA COMERCIAL EMPRESA SIGMAIT



## Jhonatan Costa - CRCSC

---

**De:** Elisangela Xistel da Silva <comercial@sigmait.com.br>  
**Enviado em:** segunda-feira, 27 de abril de 2026 16:51  
**Para:** Jhonatan Costa - CRCSC  
**Assunto:** Proposta Comercial  
**Anexos:** Sigmait-CRCSC.xlsx; Proposta Referente a contratação de Plataforma Omnichannel.pdf

Boa tarde,

Segue,

**Proposta Referente a contratação de Plataforma Omnichannel.**

Dúvidas ou maiores informações estamos a disposição

--





# Sigma it

TECNOLOGIA E SEGURANÇA



48 3271-7400



vendas@sigmait.com.br



Florianópolis/SC - São Paulo/SP - Campo Grande/MS



sigmait.com.br



À CRCSC

A/C: Sr. Jhonatan Costa

[coordenador.licitacao@crcsc.org.br](mailto:coordenador.licitacao@crcsc.org.br)

Ref.: **Proposta Referente a contratação de Plataforma Omnichannel.**

Prezados(as),

É com satisfação que encaminhamos nossa proposta comercial, desenvolvida com foco nas necessidades apresentadas e nas melhores oportunidades para gerar resultados concretos.

Estamos confiantes de que a solução proposta trará benefícios relevantes e estamos totalmente à disposição para detalhar os pontos, esclarecer dúvidas ou ajustar qualquer item para que atenda exatamente às suas expectativas.

Ficaremos felizes em avançar para os próximos passos e dar início a esta parceria.

Atenciosamente,

CNPJ:01.370.306.0001-00

Rua Cruz e Souza 177 centro Florianópolis -SC

[comercial@sigmait.com.br](mailto:comercial@sigmait.com.br)

48 99622 8819

Elisangela Xistel – comercial

**Marcelo Schiessl**

**Diretor Comercial**



48 3271-7400



[vendas@sigmait.com.br](mailto:vendas@sigmait.com.br)



Florianópolis/SC - São Paulo/SP - Campo Grande/MS



[sigmait.com.br](http://sigmait.com.br)



## 1. SOBRE A SIGMAIT:

A Sigma it Tecnologia e Segurança é uma empresa de soluções em tecnologia com mais de 30 anos no mercado, sendo hoje uma das maiores prestadoras de serviços e produtos em tecnologia do Brasil. Contamos com uma equipe composta por Técnicos periodicamente Certificados, Gerentes de Projetos, Engenheiro, Arquiteto e Projetistas. Além de consultores altamente qualificados para encontrar a melhor solução para nosso cliente.

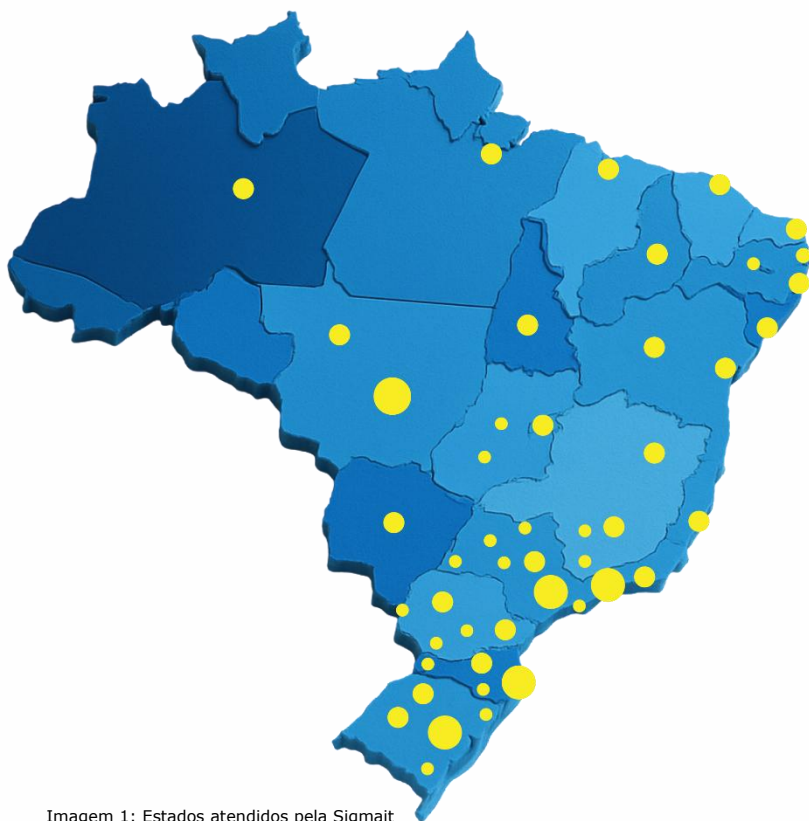


Imagem 1: Estados atendidos pela Sigma it

Em nosso setor de Service, contamos com equipe própria atendendo a demanda de pós-venda, garantindo o atendimento às expectativas do cliente. Somos detentores de know-how, pessoal e equipamentos para atender projetos de clientes em todo o Brasil e de todos os tamanhos.

Um de nossos maiores diferenciais é desenvolver o projeto de acordo com as necessidades do empreendimento, onde conseguimos englobar tecnologias em diversas áreas, otimizando mão de obra e tempo. Com nosso conhecimento em tecnologia, podemos auxiliar nossos clientes na

elaboração e execução de seus projetos.

Não somos apenas uma empresa contratada para um projeto, nós nos tornamos parte dele.



48 3271-7400



[vendas@sigma it.com.br](mailto:vendas@sigma it.com.br)



Florianópolis/SC - São Paulo/SP - Campo Grande/MS



[sigma it.com.br](http://sigma it.com.br)



## ALGUNS CLIENTES



Shopee



GRUPO  
PEREIRA



ATACADO DE CONSTRUÇÃO



FIEP  
SESI  
SENAI  
IEL



grupo boticário



INTEGRANDO O GOVERNO,  
CONECTANDO AS PESSOAS



48 3271-7400



[vendas@sigmait.com.br](mailto:vendas@sigmait.com.br)



Florianópolis/SC - São Paulo/SP - Campo Grande/MS



[sigmait.com.br](http://sigmait.com.br)



## NOSSOS PARCEIROS

DATAKOM

Lightera

deltafire

Seventh

Tech

intelbras

SOLUÇÕES  
PROJETOS

Yealink  
EASY VOIP

aruba  
NETWORKS

Unify

NOW PART OF  
Mitel

KHOMP



48 3271-7400



vendas@sigma it.com.br



Florianópolis/SC - São Paulo/SP - Campo Grande/MS



sigma it.com.br



## 2. DESCRITIVO:

Conforme planilha anexa

## 3. INVESTIMENTO:

| SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO MENSAL                    |  |             |               |                |  |
|---|--|-------------|---------------|----------------|--|
| Item  | Descrição  | Qtde.       | Vir. Mensal   | Vir. Anual     | Obs.   |
| 1   | Disponibilização de Solução Integrada de Comunicação Unificada e Atendimento Omnichannel em Nuvem (UCaaS/CCaaS), na modalidade de Software como Serviço (SaaS), na modalidade de tráfego ilimitado, com pacote de minutos ilimitado para telefones Fixos (Brasil) e para telefones Móveis (Brasil) | 12          | R\$ 9.643,00  | R\$ 115.716,00 | Plataforma Omnichannel completa, nos termos da descrição da solução. 70 Ramais, 30 ligações simultâneas e 60 linhas DDR. |
| SERVIÇO POR DEMANDA                               |  |             |               |                |  |
| Item  | Descrição  | Qtde. Anual | Vir. Unitário | Vir. Total     | Obs.   |
| 2   | Horas Técnicas: Para manutenções evolutivas, desenvolvimento de integrações complexas não previstas no escopo inicial ou customizações na plataforma.  | 200         | R\$ 398,00    | R\$ 79.600,00  | As horas técnicas são meramente estimativas e serão utilizadas e pagas por demanda, quando necessário.                   |
| 3   | Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Utilidade) (Whatsapp através de API/Broker Oficial da empresa Meta)  | 30000       | R\$ 0,78      | R\$ 23.400,00  | As conversas ativas são estimadas, e serão pagas por demanda, através de medição mensal.                                 |
| 4   | Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Marketing) (Whatsapp através de API/Broker Oficial)  | 30000       | R\$ 0,51      | R\$ 15.300,00  | As conversas ativas são estimadas, e serão pagas por demanda, através de medição mensal.                                 |
| <b>TOTAL SERVIÇO MENSAL + SERVIÇO POR DEMANDA</b> |  |             |               | R\$ -          |  |

## 4. PRAZO DE FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO

Os equipamentos e serviços propostos serão fornecidos em: até 45 DIAS

O(s) prazo(s) acima citado(s) somente poderá(ão) ser cumprido(s) desde que todos locais destinados à instalação se encontrem em perfeitas condições para o fim a que se destinam, todas as condições técnicas sejam cumpridas, no que couber ao cliente-comprador, conforme solicitação formal apresentada pela Sigma it e desde que os serviços não sofram interrupções por motivos alheios à nossa vontade.

## 5. CONDIÇÕES COMERCIAIS

### Preços

Os preços e demais condições constantes da presente proposta são básicas para o dia 20/02/2026.

### Os preços não incluem:

- O fornecimento ou assentamento de estruturas de alvenaria e tubulações porventura necessárias, salvo quando expressamente indicado;
- Repetições de testes de conexão por problemas em equipamentos de terceiros ou fornecidos pelo cliente;
- Tempo de espera para conexão ou início de testes devido ao fornecimento de produtos pelo comprador.



d) Quaisquer materiais adicionais que não constem em proposta.

## Condições de Pagamento

28 DIAS

## Exclusões

A garantia não abrange danos causados pelo comprador, por acidentes decorrentes de operação indevida ou negligente, manutenção ou armazenagem inadequada, operação anormal ou em desacordo com as especificações, obras civis mal acabadas, má qualidade das bases em que se aceitem, influências de natureza química, eletroquímica, elétrica, climática ou atmosférica, tais como: enchentes, inundações, descargas elétricas e raios, incêndio, terremoto, sabotagem, vandalismo ou interferências indevidas causadas pela rede pública ou interna ou por fornecimento de energia elétrica e outros casos fortuitos ou de força maior, previstos na legislação. Neste caso todo e qualquer material e mão-de-obra utilizada pela **SigmaIT** na reparação dos danos serão por estes cobrados de acordo com a lista de preços vigentes na data da prestação dos serviços de reparo.

## 6. APROVAÇÃO

**Para aprovação**, enviar este documento assinado por procurador ou sócio, acrescentando carimbo da empresa.

Aprovamos a proposta de 27 de abril de 2026 em todo seu conteúdo, nas condições contidas:

---

Responsável da empresa

Cargo

Razão Social e CNPJ



48 3271-7400



vendas@sigmait.com.br



Florianópolis/SC - São Paulo/SP - Campo Grande/MS



sigmait.com.br



| SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO MENSAL             |  |             |               |                |  |
|--|--|-------------|---------------|----------------|--|
| Item                                       | Descrição  | Qtde.       | Vlr. Mensal   | Vlr. Anual     | Obs.   |
| 1  | Disponibilização de Solução Integrada de Comunicação Unificada e Atendimento Omnichannel em Nuvem (UCaaS/CCaaS), na modalidade de Software como Serviço (SaaS), na modalidade de tráfego ilimitado, com pacote de minutos ilimitado para telefones Fixos (Brasil) e para telefones Móveis (Brasil) | 12          | R\$ 9.643,00  | R\$ 115.716,00 | Plataforma Omnichannel completa, nos termos da descrição da solução. 70 Ramais, 30 ligações simultâneas e 60 linhas DDR. |
| SERVIÇO POR DEMANDA                        |  |             |               |                |  |
| Item                                       | Descrição  | Qtde. Anual | Vlr. Unitário | Vlr. Total     | Obs.   |
| 2  | Horas Técnicas: Para manutenções evolutivas, desenvolvimento de integrações complexas não previstas no escopo inicial ou customizações na plataforma.  | 200         | R\$ 398,00    | R\$ 79.600,00  | As horas técnicas são meramente estimativas e serão utilizadas e pagas por demanda, quando necessário.                   |
| 3  | Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Utilidade) (Whatsapp através de API/Broker Oficial da empresa Meta)  | 30000       | R\$ 0,78      | R\$ 23.400,00  | As conversas ativas são estimadas, e serão pagas por demanda, através de medição mensal.                                 |
| 4  | Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Marketing) (Whatsapp através de API/Broker Oficial)  | 30000       | R\$ 0,51      | R\$ 15.300,00  | As conversas ativas são estimadas, e serão pagas por demanda, através de medição mensal.                                 |
| TOTAL SERVIÇO MENSAL + SERVIÇO POR DEMANDA |  |             |               | R\$ -          |  |



**TERMO DE CONTRATO**  
**CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE SC**

(Processo Administrativo SEI nº 9079626110000692.000033/2026-31)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX, QUE FAZEM  
ENTRE SI O CRCSC, POR INTERMÉDIO DE SEU  
PRESIDENTE, XXXXXX, E XXXXXX, POR INTERMÉDIO DE  
SEU REPRESENTANTE LEGAL, XXXXXXXX.

O Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina, com sede na Avenida Osvaldo Rodrigues Cabra 1900, Centro, Cep 88.015-710, na cidade de Florianópolis/SC, inscrito o no CNPJ sob o nº 83.901.983/0001-64, neste ato representado por seu presidente, xxxxxxxx, doravante denominado CONTRATANTE, e a empresa xxxxxxxx, inscrita no CNPJ sob o nº xxxxxxxx, sediada na xxxxxx, doravante designada CONTRATADA, neste ato representada por xxxxxxxx, conforme contrato social/procuração apresentado nos autos, tendo em vista o que consta no Processo SEI nº 9079626110000692.000033/2026-31 e em observância às disposições da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico n. 01/2026, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

**CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (art. 92, I e II)**

1.1. O objeto do presente instrumento é o fornecimento de Solução Integrada de Comunicação Unificada e Atendimento Omnichannel em Nuvem (UCaaS/CCaaS), na modalidade de Software como Serviço (SaaS), nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

| SERVIÇO MENSAL      |  |             |               |            |  |
|---------------------|--|-------------|---------------|------------|--|
| Item                | Descrição  | Qtde.       | Vlr. Mensal   | Vlr. Anual | Obs.   |
| 1                   | Disponibilização de Solução Integrada de Comunicação Unificada e Atendimento Omnichannel em Nuvem (UCaaS/CCaaS), na modalidade de Software como Serviço (SaaS), na modalidade de tráfego ilimitado, com pacote de minutos ilimitado para telefones Fixos (Brasil) e para telefones Móveis (Brasil) | 1           | R\$ xxx       | R\$ xxx    | Plataforma Omnichannel completa, nos termos da descrição da solução. 70 Ramais, 30 ligações simultâneas e 60 linhas DDR. |
| SERVIÇO POR DEMANDA |  |             |               |            |  |
| Item                | Descrição  | Qtde. Anual | Vlr. Unitário | Vlr. Total | Obs.   |
| 2                   | Horas Técnicas: Para manutenções evolutivas, desenvolvimento de integrações complexas não previstas no escopo inicial ou customizações na plataforma.  | 200         | R\$ xxx       | R\$ xxx    | As horas técnicas são meramente estimativas e serão utilizadas e pagas por demanda, quando necessário.                   |



|   |   |       |            |                        |  |
|---|---|-------|------------|------------------------|--|
| 3   | Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Marketing) (Whatsapp através de API/Broker Oficial da empresa Meta) | 30000 | R\$<br>xxx | R\$ xxx                | As conversas ativas são estimadas, e serão pagas por demanda, através de medição mensal. |
| 4   | Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Utilidade) (Whatsapp através de API/Broker Oficial)                 | 30000 | R\$<br>xxx | R\$ xxx                | As conversas ativas são estimadas, e serão pagas por demanda, através de medição mensal. |
| <b>VALOR ANUAL - TOTAL SERVIÇO MENSAL + SERVIÇO POR DEMANDA</b> |   |       |            | <b>R\$<br/>xxxxxxx</b> |  |

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. O Edital da Licitação;
- 1.3.3. A Proposta do contratado;
- 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

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

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

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

2.1.2. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

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

2.1.4. 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.

2.1.5. 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.

#### **CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS ([art. 92, IV, VII e XVIII](#))**

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

#### **CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO**

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.



**CLÁUSULA QUINTA - PREÇO**

- 5.1. O valor total da contratação é de R\$ xxxxx (xxxx), conforme detalhamento do item 1.2
- 5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

**CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO (art. 92, V e VI)**

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

**CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE (art. 92, V)**

- 7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irredutíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em xx/xx/xxxx.
- 7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).
- 7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).
- 7.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.
- 7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

**CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (art. 92, X, XI e XIV)**

- 8.1. São obrigações do Contratante, além das previstas no termo de referência:
- 8.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;
- 8.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- 8.4. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
- 8.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;



- 8.6. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;
- 8.7. 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;
- 8.8. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;
- 8.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
- 8.10. A Administração terá o prazo de 10 (dez) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.
- 8.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
- 8.12. 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.
- 8.13. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

#### **CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO ([art. 92, XIV, XVI e XVII](#))**

- 9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas, além das previstas no termo de referência:
- 9.2. Manter preposto aceito pela Administração no local ou do serviço para representá-lo na execução do contrato.
- 9.3. 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.
- 9.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
- 9.5. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;
- 9.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 9.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o [Código de Defesa do Consumidor \(Lei nº 8.078, de 1990\)](#), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;



- 9.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#);
- 9.9. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal e estadual do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- 9.10. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;
- 9.11. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 9.12. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 9.13. 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.
- 9.14. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.
- 9.15. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 9.16. 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.
- 9.17. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 9.18. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;
- 9.19. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 9.20. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#);
- 9.21. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;



**CLÁUSULA DÉCIMA- OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD**

- 10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.
- 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.
- 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.
- 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.
- 10.11. 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.
- 10.12. 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.
- 10.13. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

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

- 11.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:
- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
  - b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;



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

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

- i) **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- ii) **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](#));
- iii) **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](#)).

iv) **Multa:**

- (1) Moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 60 (sessenta) dias;
- (2) Moratória de 0,5% (meio por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 60 (sessenta) dias, pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.
  - a. O atraso superior a 30 (trinta) 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.
- (3) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 12.1, de 5% a 30% do valor do Contrato.
- (4) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1, de 5% a 20% do valor do Contrato.
- (5) Para infração descrita na alínea “b” do subitem 12.1, a multa será de 5% a 20% do valor do Contrato.
- (6) Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 12.1, a multa será de 1% a 20% do valor do Contrato.
- (7) Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 12.1, a multa será de 1% a 20% do valor do Contrato.

11.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato 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](#))

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

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

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



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

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

11.9. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

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

11.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

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

11.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133/21](#).

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL ([art. 92, XIX](#))**

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

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



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

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

12.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

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

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

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

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

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

12.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

12.6.3. Indenizações e multas.

12.7. 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 (art. 131, caput, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.8. 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 (art. 14, inciso IV, da Lei nº 14.133, de 2021).

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (art. 92, VIII)**

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

I.Conta de Despesa: 6.3.1.3.02.01.036

II.Projeto: 5006;

III.Nota de Empenho: XXX/XXXX

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS (art. 92, III)**

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



**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES**

- 15.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 15.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 15.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).
- 15.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO**

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

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– FORO ([art. 92, §1º](#))**

- 17.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Florianópolis, Seção Judiciária de Florianópolis 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](#).

Florianópolis, na data da assinatura eletrônica.

XXXXXX

**Representante legal do CONTRATANTE**

XXXXXXXX

**Representante legal do CONTRATADO**



### ANEXO III

#### MODELO DE PROPOSTA

AO CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE SANTA CATARINA

Assunto: PREGÃO ELETRÔNICO CRCSC Nº 01/2026

Senhor(a) Pregoeiro(a)/Agente de Contratação:

A empresa (NOME DA EMPRESA), (nº do CNPJ), sediada (endereço completo), tendo examinado minuciosamente as normas específicas do Pregão Eletrônico CRCSC nº 01/2026, conforme as especificações constantes do Termo de Referência, Edital e respectivos anexos, e após tomar conhecimento de todas as condições lá estabelecidas, declara expressamente:

1. Prestar, sob nossa integral responsabilidade, os serviços objeto do referido Edital de Pregão Eletrônico em referência com os seguintes valores:

| SERVIÇO MENSAL  |  |             |               |                       |  |
|---|--|-------------|---------------|-----------------------|--|
| Item  | Descrição  | Qtde.       | Vlr. Mensal   | Vlr. Anual            | Obs.   |
| 1   | Disponibilização de Solução Integrada de Comunicação Unificada e Atendimento Omnichannel em Nuvem (UCaaS/CCaaS), na modalidade de Software como Serviço (SaaS), na modalidade de tráfego ilimitado, com pacote de minutos ilimitado para telefones Fixos (Brasil) e para telefones Móveis (Brasil) | 1           | R\$ xxx       | R\$ xxx               | Plataforma Omnichannel completa, nos termos da descrição da solução. 70 Ramais, 30 ligações simultâneas e 60 linhas DDR. |
| SERVIÇO POR DEMANDA   |  |             |               |                       |  |
| Item  | Descrição  | Qtde. Anual | Vlr. Unitário | Vlr. Total            | Obs.   |
| 2   | Horas Técnicas: Para manutenções evolutivas, desenvolvimento de integrações complexas não previstas no escopo inicial ou customizações na plataforma.  | 200         | R\$ xxx       | R\$ xxx               | As horas técnicas são meramente estimativas e serão utilizadas e pagas por demanda, quando necessário.                   |
| 3   | Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Marketing) (Whatsapp através de API/Broker Oficial da empresa Meta)  | 30000       | R\$ xxx       | R\$ xxx               | As conversas ativas são estimadas, e serão pagas por demanda, através de medição mensal.                                 |
| 4   | Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) iniciadas pelo CRCSC - conversas ativas (Template Utilidade) (Whatsapp através de API/Broker Oficial)  | 30000       | R\$ xxx       | R\$ xxx               | As conversas ativas são estimadas, e serão pagas por demanda, através de medição mensal.                                 |
| <b>VALOR ANUAL - TOTAL SERVIÇO MENSAL + SERVIÇO POR DEMANDA</b> |  |             |               | <b>R\$<br/>xxxxxx</b> |  |



2. Não possuir 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.
3. Ter pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do serviço, assumindo total responsabilidade por este fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante.
4. Que observaremos os critérios de sustentabilidade aplicados a contratação e previstos na legislação vigente.
5. Estamos cientes e aceitamos as condições do Edital do Pregão Eletrônico CRCSC nº 01/2026, inclusive as fixadas para pagamento.
6. Esta proposta é válida por no mínimo 60 dias (sessenta dias), a contar da data estabelecida para a sua apresentação.
7. Os pagamentos deverão ser creditados à conta corrente nº -----, agência --- ----, Banco -----.
8. O responsável pela assinatura do Contrato, é o(a) Sr(a) -----RG nº -----  
----- CPF nº -----, endereço -----, telefone -----.
9. O preposto é o(a) Sr(a) -----RG nº ----- CPF nº -----  
-----, endereço -----, telefone -----.
10. Declaramos que os preços contidos nesta proposta incluem todos os custos e despesas referentes ao objeto da licitação, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, transporte, mão de obra, encargos sociais, 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, seguros, lucro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto.