

ANEXO I - TERMO DE REFERENCIA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 016/2023

Processo Administrativo nº 091/2023

1. DO OBJETO

- 1.1. O presente Contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada e homologada pelo WhatsApp Business API para fornecimento de plataforma de comunicação e atendimento digital via WhatsApp para o Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio Grande do Sul, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Descrição	Qtd	Unidade de Medida	Valor Mensal Estimado	Valor Total Estimado
01	Serviço de Gestão de Atendimento via WhatsApp	12	Meses	R\$ 4.891,25	R\$ 58.695,00

- 1.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum tendo em vista que o serviço gestão de atendimento pode ser objetivamente definido neste instrumento, com base em especificações usais do mercado.
- 1.3. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.
- 1.4. O prazo de vigência do contrato é de 12 meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite previsto na lei 14.133/2021.
- 1.5. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços, inclusive deslocamento e demais custos referentes a execução do serviço.

2. DA JUSTIFICATIVA

- 2.1. Necessidade de disponibilização de canal de atendimento interativo digital pelo CREMERS;
- 2.2. Ampliação da capacidade de atendimento do CREMERS;
- 2.3. Maior agilidade nos atendimentos, questões mais básicas terão atendimento rápido realizado pela própria ferramenta, permitindo que a efetiva abertura de solicitações aos colaboradores do CREMERS seja destinada para atendimentos com maior complexidade, reduzindo, desta forma, o volume de demandas a serem tratadas pelos colaboradores do CREMERS;



- 2.4. Distribuição de comunicados ou arquivos como boletos e lembretes de eventos do CREMERS através de canal digital com diminuição de custos operacionais;
- 2.5. Modernização do CREMERS através da criação de novo canal digital.

3. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

- 3.1. Criação de atendente virtual com fornecimento de plataforma de atendimento digital via plataforma WhatsApp e distribuição de Informativos e orientações CREMERS para os usuários cadastrados no CREMERS, bem como a sociedade em geral, incluindo:
 - 3.1.1. - Assessoria técnica especializada;
 - 3.1.2. - Criação, atualização constante e implementação de atendimento via chatbot /atendente virtual com inteligência artificial através da plataforma WhatsApp;
 - 3.1.3. - Integração com os sistemas de informática do CREMERS para disponibilização de serviços de forma autônoma sem a necessidade interação humana;
 - 3.1.4. - Encaminhamento, quando necessário, para atendimento via colaboradores do CREMERS;
 - 3.1.5. - Geração automática de número de protocolo de atendimento;
 - 3.1.6. - Disponibilização de aplicação, com licenças de uso necessárias, com suporte inicial para 10 (dez) operadores, com possibilidade de ampliação para até 30 (trinta) sem custos extras para o CREMERS, do CREMERS via pc Windows e via app Android e IOS;
 - 3.1.7. - Treinamento para os operadores do CREMERS;
 - 3.1.8. - Armazenamento em nuvem da aplicação e dos dados de atendimentos, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados (Backup);
 - 3.1.9. - Suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia 07 (sete) dias por semana;
 - 3.1.10. - Cadastramento do número de telefone de atendimento do CREMERS na plataforma WhatsApp com selo de número verificado;
 - 3.1.11. - Garantia de atendimento das normas brasileiras e das normas do serviço WhatsApp;
 - 3.1.12. - Disponibilização de relatórios sobre o serviço;
- 3.2. **Especificação das funcionalidades**
 - 3.2.1. SERVIÇO Plataforma WhatsApp Business API:
 - 3.2.1.1. - A plataforma deve ser em nuvem com acesso seguro HTTPS para os usuários;



- 3.2.1.2. - Plataforma disponibilizada para o colaborador com compatibilidade para atendimento via Pc com sistema operacional Windows e via app Smartfone com sistema Android ou IOS;
- 3.2.1.3. - Permitir integração com a central de informática do CREMERS possibilitando acesso aos serviços do CREMERS diretamente da plataforma de atendimento;
- 3.2.1.4. - Permitir integração com a central de telefonia do CREMERS possibilitando acesso aos serviços do CREMERS diretamente da plataforma de atendimento;
- 3.2.1.5. - Disponibilizar função/mecanismo (opt-in/opt-out) a qual o cidadão habilite ou desabilite o interesse em receber informações da instituição;
- 3.2.1.6. - Disponibilizar modulo de integração da Plataforma WhatsApp Business API ao sistema do CREMERS para disponibilização de serviços de forma automática;
- 3.2.1.7. - Disponibilizar importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;
- 3.2.1.8. - Personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento;
- 3.2.1.9. - Criar textos de respostas automáticas, podendo ser informado horário, número de protocolo e informações do usuário;
- 3.2.1.10. - Criação de menus de atendimentos com multe níveis e com disponibilização de diferentes opções em cada menu;
- 3.2.1.11. - Armazenar histórico de conversas e serviços prestados via plataforma;
- 3.2.1.12. - Disponibilizar mecanismo de segurança das informações e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados;
- 3.2.1.13. - Permitir o direcionamento do atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o número do protocolo e o nome do operador que iniciou o atendimento;
- 3.2.1.14. - Atualização constante da base de usuários;
- 3.2.1.15. - Configurar por grupo de agentes conforme seguir a departamentalização do CREMERS;
- 3.2.1.16. - Utilizar mensagens pré-definidas por grupo de atendimento para agilizar o processo e evitar erros ortográficos;
- 3.2.1.17. - Restringir quais atendimentos "conversas" deverão aparecer como histórico do agente: visualizar histórico somente do atendimento atual dos grupos que o agente esteja logado ou geral de todo o histórico;
- 3.2.1.18. - Possuir timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão;



- 3.2.1.19. - Possuir corretor ortográfico de textos;
- 3.2.1.20. - Permitir encerrar conversas/ chat.
- 3.2.1.21. - Permitir visualizar em painel separadamente apenas interações pendentes de respostas, de interações em andamento e da totalidade de atendimentos.
- 3.2.1.22. - Permitir a exportação da conversa do chat.
- 3.2.1.23. Permitir a adição de novo contato manualmente e salvar automaticamente o contato com o nome informado pelo emissor na interação inicial.
- 3.2.1.24. -Inserir de mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
- 3.2.1.25. -Permitir que os gestores monitorem os atendimentos por agentes e seus respectivos atendimentos;
- 3.2.1.26. - Permitir a transferência de atendimento;
- 3.2.1.27. - Permitir a finalização do atendimento;
- 3.2.1.28. - Permitir a visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro agente disponível;
- 3.2.1.29. - Possuir visualização da duração do atendimento;
- 3.2.1.30. - Possuir ferramenta para o monitoramento que possibilite a geração de relatórios e estatística mensal de mensagens, enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, recebidas por agente, enviadas por agente, enviadas pelos administradores e enviadas pelo sistema totais por canais, grupo de agentes, atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME), por entrada de dados no fluxo de atendimento; de cada colaborador, rupo/ setor e total.
- 3.2.1.31. - Proibir o envio do agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada.
- 3.2.1.32. - Configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente.
- 3.2.1.33. - Criar de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa.
- 3.2.1.34. - Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento.
- 3.2.1.35. - Ministrar treinamento (online e/ou presencial na sede do CREMERS) do uso da respectiva solução para 10 (dez) colaboradores, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da assinatura do contrato.
- 3.2.1.36. - A EMPRESA CONTRATADA será responsável pela homologação da linha de telefônica junto a plataforma do WhatsApp, porém tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo do CREMERS, inclusive ao final do Contrato;



3.3. Atendente virtual

- 3.3.1. -Programação de inteligência artificial compatível à plataforma WhatsApp Business API, com evolução e atualização semanal de forma a tornar o atendimento mais rápido e satisfatório aos usuários;
- 3.3.2. -Criação e atualização da árvore de atendimento, com possibilidade de criação e inclusão de novas funcionalidades, através API de integração;
- 3.3.3. -Oferecer de forma ágil e com a menor interação possível os serviços demandados pelos usuários;
- 3.3.4. Redirecionamento para atendente humano
- 3.3.5. -Realizar o direcionamento para atendimento através de colaboradores do CREMERS com filtragem por departamento/grupo/ agente/ operador;
- 3.3.6. -Armazenamento das mensagens com proteção por criptografia;
- 3.3.7. -Possibilitar o transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento, ou, permitir a personalização de mensagem informando por exemplo, que não contem agente disponível, caso não seja de interesse da instituição transbordar para outro grupo;
- 3.3.8. -Possuir seleção de quais agentes poderão conectar no grupo/departamento de atendimento;
- 3.3.9. -Redirecionar de um atendente para outro conforme tipo de atendimento a ser prestado;

3.4. Manutenção e atualização

- 3.4.1. -Atualização semanal do sistema de inteligência artificial e da base de dados;
- 3.4.2. -Atualização da plataforma com garantia de compatibilidade dos sistemas do utilizados pelo CREMERS
- 3.4.3. -Assistência técnica com disponibilidade de atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana para resolução de problemas de conectividade, segurança e eventuais indisponibilidades do sistema;

3.5. Disparo de informativo CREMERS

- 3.5.1. -Envio de links e mídias (arquivos, imagens, áudios e vídeos) de forma automática, com opção de seleção de horários, e adição de legendas;
- 3.5.2. -Permitir que os usuários registrem interesse em cancelar o recebimento de informativos do CREMERS;
- 3.5.3. -Permitir a ampliação do número de usuários cadastrados sem custos além dos mensais já acordados no contrato;



3.6. Cronograma

- 3.6.1. A contratada deverá apresentar no prazo máximo de 5 (cinco) dias da assinatura do contrato cronograma para desenvolvimento da plataforma de atendimento do CREMERS via WhatsApp;
- 3.6.2. O prazo máximo a ser estabelecido no cronograma é de 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.

3.7. Segurança da informação

- 3.7.1. Os dados da plataforma são protegidos pelas normas de sigilo das comunicações e da proteção de dados pessoais.
- 3.7.2. O CREMERS será proprietário e terá todos os direitos autorais da árvore de atendimento a ser criada e desenvolvida, dos bancos de dados, inclusive de registro de texto, áudio, vídeo e fotográficos, podendo arquivar, copiar, excluir sem que necessite de autorização da contratada;
- 3.7.3. A contratada não poderá utilizar ou ceder a terceiros o material produzido e cadastros de usuários, inclusive os registros de texto, áudio, vídeo e fotografias;

4. DOS REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO

4.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, mediante a apresentação de no mínimo, 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica.

4.1.1. Para fins da comprovação, o(s) atestado(s) deverão ser emitido por órgão da Administração Pública ou entidade privada, comprovando que a licitante foi responsável pela execução de serviços pertinentes e compatíveis em característica, com o objeto desta licitação, devendo constar no atestado, no mínimo, o serviço de provedor ou desenvolvedor ou fornecedor da plataforma WhatsApp Business API. O atestado deverá conter, obrigatoriamente

- a) Nome da empresa ou órgão que fornece o atestado;
- b) Endereço completo;
- c) Manifestação acerca da qualidade do serviço prestado; e
- d) Identificação do responsável pela emissão de atestado com nome, função e telefone para solicitação de informações adicionais de interesse do Pregoeiro.
- e) No caso de atestados fornecidos por empresa privada não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante.



- 4.1.2. O licitante disponibilizará, quando solicitado, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação ou ainda cópia da nota fiscal do serviço objeto do atestado fornecido, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços.
- 4.1.3. Ao participar do procedimento licitatório a empresa licitante declara que possui todas as instalações, o aparelhamento e o pessoal técnico, adequados, suficientes e disponíveis para a realização do objeto do contrato de acordo com as exigências legais e editalícias.
- 4.2. Comprovação de que a Licitante é parceira ou autorizada para desenvolver e comercializar aplicativos WhatsApp Business AP, através de 01 (um) comprovante que é parceira ou autorizada para desenvolver e comercializar aplicativos WhatsApp Business API.

5. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 5.1. 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.
- 5.2. 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.
- 5.3. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 5.4. 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](#)).
- 5.5. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI](#));
- 5.5.1. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#), e [Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II](#));
- 5.5.2. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III](#));
- 5.5.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV](#));



- 5.5.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V](#));
- 5.5.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#)).
- 5.5.6. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II](#)).
- 5.6. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário ([Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 5.6.1. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV](#)).
- 5.7. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV](#)).
- 5.7.1. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III](#)).
- 5.7.2. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII](#)).
- 5.7.3. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X](#)).



- 5.8. O fiscal administrativo do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#)).
- 5.9. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).
- 5.10. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

6. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 6.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços definido pela CONTRATANTE.
- 6.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
- 6.3. não produzir os resultados acordados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 6.4. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

6.5. Do recebimento

- 6.5.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10(dez) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).
- 6.5.2. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.
- 6.5.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).
- 6.5.4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)



- 6.5.5. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 6.5.6. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- 6.5.7. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 6.5.8. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)
- 6.5.9. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 6.5.10. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 6.5.11. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 6.5.12. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 6.5.13. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).
- 6.5.14. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;



- 6.5.15. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 6.5.16. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 6.5.17. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 6.5.18. 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.
- 6.5.19. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 6.5.20. 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.

6.6. Liquidação

- 6.6.1. 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.
- 6.6.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021
- 6.6.3. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
 - 6.6.4. o prazo de validade;
 - 6.6.5. a data da emissão;
 - 6.6.6. os dados do contrato e do órgão contratante;
 - 6.6.7. o período respectivo de execução do contrato;
 - 6.6.8. o valor a pagar; e
 - 6.6.9. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.



- 6.6.10. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;
- 6.6.11. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.
- 6.6.12. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.
- 6.6.13. 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.
- 6.6.14. 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.
- 6.6.15. 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.
- 6.6.16. 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.

6.7. Prazo de pagamento

- 6.7.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.
- 6.7.2. 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 (IBGE) de correção monetária.

6.8. Forma de pagamento



- 6.8.1. O pagamento será realizado através de depósito ou transferência bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
- 6.8.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 6.8.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 6.8.4. 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.
- 6.8.5. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

7. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 7.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta
- 7.2. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

Exigências de habilitação

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

- 7.3.1. Habilitação jurídica

- 7.3.1.1. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede; 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>;
- 7.3.1.2. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 7.3.1.3. 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.



- 7.3.1.4. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 7.3.1.5. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz
- 7.3.1.6. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.
- 7.3.1.7. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

7.3.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 7.3.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 7.3.2.2. 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.
- 7.3.2.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 7.3.2.4. 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;
- 7.3.2.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 7.3.2.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 7.3.2.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Municipal 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.



- 7.3.2.8. 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.

7.3.3. Qualificação Econômico-Financeira

- 7.3.3.1. 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;
- 7.3.3.2. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
- 7.3.3.3. Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

I - Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);

II - Solvência Geral (SG) = (Ativo Total) / (Passivo Circulante + Passivo não Circulante); e

III - Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante) / (Passivo Circulante).

- 7.3.3.4. 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.
- 7.3.3.5. 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).
- 7.3.3.6. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, §6º)
- 7.3.3.7. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

7.3.4. Qualificação Técnica

- 7.3.4.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a



apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, mediante a apresentação de no mínimo, 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica.

7.3.4.1.1. Para fins da comprovação, o(s) atestado(s) deverão ser emitido por órgão da Administração Pública ou entidade privada, comprovando que a licitante foi responsável pela execução de serviços pertinentes e compatíveis em característica, com o objeto desta licitação, devendo constar no atestado, no mínimo, o serviço de provedor ou desenvolvedor ou fornecedor da plataforma WhatsApp Business API. O atestado deverá conter, obrigatoriamente

a) Nome da empresa ou órgão que fornece o atestado;

b) Endereço completo;

c) Manifestação acerca da qualidade do serviço prestado; e

d) Identificação do responsável pela emissão de atestado com nome, função e telefone para solicitação de informações adicionais de interesse do Pregoeiro.

e) No caso de atestados fornecidos por empresa privada não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante.

7.3.4.1.2. O licitante disponibilizará, quando solicitado, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação ou ainda cópia da nota fiscal do serviço objeto do atestado fornecido, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços.

7.3.4.1.3. Ao participar do procedimento licitatório a empresa licitante declara que possui todas as instalações, o aparelhamento e o pessoal técnico, adequados, suficientes e disponíveis para a realização do objeto do contrato de acordo com as exigências legais e editalícias

7.3.4.2. Comprovação de que a Licitante é parceira ou autorizada para desenvolver e comercializar aplicativos WhatsApp Business AP, através de 01 (um) comprovante que é parceira ou autorizada para desenvolver e comercializar aplicativos WhatsApp Business API.

8. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

8.1.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 58.695,00 (cinquenta e oito mil e seiscentos e noventa e cinco reais), conforme custos unitários apostos no item 1.1.

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA



- 9.1.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do CREMERS no exercício de 2023 na conta 6.2.2.1.1.33.90.39.045 - AQUISIÇÃO DE SISTEMAS/PROGRAMAS (SOFTWARE) DE INFORMÁTICA.
- 9.1.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Leticia LangHans Hugo
Central de Atendimento

Alfredo Silva
Pregoeiro