



# PREGÃO ELETRÔNICO

007/2024

**CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS  
DE SANTA CATARINA – 11ª REGIÃO/SC**

UASG: 926804

## **OBJETO**

Contratação de empresa especializada em sistema de atendimento digital Omnichannel (Multicanal)

## **VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO**

R\$ 630.838,62

## **DATA DA SESSÃO PÚBLICA**

DIA 31/10/2024, ÀS 09:00H (HORÁRIO DE BRASÍLIA)

## **CRITÉRIO DE JULGAMENTO:**

MENOR PREÇO POR GRUPO

## **MODO DE DISPUTA:**

ABERTO

## **PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS**

NÃO



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

## **PREGÃO ELETRÔNICO CRECI 11ª REGIÃO/SC**

**PREGÃO ELETRÔNICO N° 007/2024**  
**Processo Administrativo n° 007/2024**

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que o **CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS DE SANTA CATARINA – CRECI – 11ª Região/SC**, por meio do Setor de Licitação, sediado na Rua Fúlvio Aducci, n° 1.214, Ed. A&A Philippi Business Center, 10º Andar, Estreito, CEP 88075-001, na cidade de Florianópolis (SC), realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, na forma da Lei n° 14.133/2021, da Lei Complementar n.º 123/2006 e demais legislação aplicável, mediante as condições estabelecidas neste Edital.

### **1. DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS**

1.1. O objeto da presente licitação é o a contratação de empresa especializada em sistema de atendimento digital Omnichannel (Multicanal), com no mínimo os seguintes aplicativos: WhatsApp, Instagram Direct e Comments e Facebook Messenger e Comments, Telegram e Microsoft Teams, tanto receptivo quanto ativo, na modalidade SaaS (Software as a Service), com acesso seguro HTTPS para os atendentes, pelo período de 06 (seis) meses, incluindo os serviços de implantação, treinamento, suporte e assistência técnica, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados (Backup), pelo período de 06 (seis) meses, incluindo os serviços de implantação, treinamento, suporte e assistência técnica, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formado por 4 (quatro) itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõe.

1.3. Todos os trâmites referentes à fase externa da presente licitação serão realizados exclusivamente pelo Portal de Compras do Governo Federal (Sistema Compras.gov.br – <https://www.gov.br/compras/pt-br>) com prejuízo a qualquer outra forma de comunicação ou meio para enviar documentações, excetuados os eventuais pedidos de esclarecimento antes da abertura da sessão pública e as impugnações ao Edital de Licitação, que poderão ser realizados pelo e-mail institucional.

1.4. Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no Sistema Compras.gov.br e as especificações constantes neste instrumento, deverão ser consideradas as do Edital e seus anexos.

### **2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO**

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

2.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF 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, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto n.º 8.538, de 2015.

2.6. Não poderão disputar esta licitação:

- a) aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
- b) autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- c) empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- d) pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- e) aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- f) empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- g) pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do

edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

- h) agente público do órgão ou entidade licitante;
- i) pessoas jurídicas reunidas em consórcio, conforme justificativa disposta nos Estudos Técnicos Preliminares;
- j) Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;
- k) 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 a alínea 'd' 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 as alíneas 'b' e 'c' 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 alíneas 'b' e 'c' 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.

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

### **3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO**

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

3.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço 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.

3.3. 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 7.13.1 deste Edital.

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

3.4.1. 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;

3.4.2. 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;

3.4.3. 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;

3.4.4. 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.

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

3.6. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

3.6.1. no item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

3.6.2. 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.

3.7. A falsidade da declaração de que trata os itens 3.4 ou 3.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

3.8. 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.

3.9. 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.

3.10. 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.

3.11. 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:

3.11.1. 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

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

3.12. 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:

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

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

3.13. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 3.11 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.

3.14. 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.

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

#### 4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

- a) Valor unitário OU desconto aplicado e valor global do item;
- b) Quantidade ofertada;
- c) Marca e modelo, quando couber; e,
- d) Fabricante, quando couber.

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.

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

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

4.8.3. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no item acima.

4.9. 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 unitário 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\$ 00,01 (um centavo).

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.

5.12. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “ABERTO E FECHADO”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

5.12.1. 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.

5.12.2. 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.

5.12.3. 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.

5.12.4. 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.

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

5.13. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “fechado e aberto”, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

5.13.1. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item acima, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

5.13.2. 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.

5.13.3. 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.

5.13.4. 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.

5.13.5. 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.

5.13.6. Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

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

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

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

5.17. 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.

5.18. 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.

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

5.20. 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.

5.20.1. 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.

5.20.2. 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.

5.20.3. 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.

5.20.4. 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.

5.21. 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.

5.21.1. 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:

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

5.21.1.2. 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;

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

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

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

5.21.2.1. 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;

5.21.2.2. empresas brasileiras;

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

5.21.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

5.22. 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.

5.22.1. 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.

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

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

5.22.4. 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.

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

5.23. 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 3.7 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastro:

6.1.1. Sistema de Cadastramento Único de Fornecedores – SICAF;

6.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União; e,

6.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União.

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 art. 12 da Lei nº 8.429/1992.

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.

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

6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

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

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

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

neste Edital e em seus anexos.

6.6. Será desclassificada a proposta vencedora que:

- 6.6.1. conter vícios insanáveis;
- 6.6.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
- 6.6.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
- 6.6.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- 6.6.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

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

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

- 6.7.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
- 6.7.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

6.8. Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

- 6.8.1. Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi-integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;
- 6.8.2. No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e pela superação de custo unitário tido como relevante, conforme planilha anexa ao edital;
- 6.8.3. No caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução.
- 6.8.4. Será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei.

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.

6.11. 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.

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

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

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

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

6.14. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

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

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

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

## **7. DA FASE DE HABILITAÇÃO**

7.1. Os documentos 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 apresentados em original, por cópia ou na forma eletrônica, desde que possam ser validados.

7.5. 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.

7.6. 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).

7.7. 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.

7.8. 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.

7.9. 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.

7.9.1. O licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agendado conforme regras dispostas no Termo de Referência, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.

7.9.2. 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.

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

7.10.1. 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.

7.11. 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

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

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

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

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

7.13.1. 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.

7.13.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

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

7.14.1. 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

7.14.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

7.15. 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.

7.16. 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 7.12.1.



7.17. 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.

7.18. 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.

7.19. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

## **8. DA CONTRATAÇÃO**

8.1. A adjudicação e homologação deste Pregão compete à autoridade competente, designada pelo Presidente do CRECI/SC por meio de portaria.

8.2. Depois de homologado o resultado deste Pregão, a licitante vencedora será convocada para assinatura do instrumento contratual, dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e na Lei.

8.2.1. O instrumento contratual poderá ser substituído por instrumento equivalente, como Ordem de Compra ou Nota de Empenho, sendo que a licitante vencedora possuirá o mesmo prazo do item acima para dar ciência e aceitar o instrumento.

8.2.1.1. O aceite do instrumento equivalente, emitida ao licitante adjudicado, implica o reconhecimento de que:

- a) o instrumento está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133/2021.
- b) a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no Edital e seus anexos;
- c) a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos arts. 137 e 138 da Lei nº 14.133/ 2021 e reconhece os direitos da Administração previstos nos arts. 137 a 139 da mesma Lei.

8.2.2. O prazo para assinar o termo de contrato ou aceitar instrumento equivalente poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pela licitante vencedora durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo órgão.

8.3. Os encargos das partes bem como as normas relativas a recebimento do objeto, liquidação, pagamento, garantia contratual, sanções contratuais, alteração e rescisão contratual constam do termo de referência em anexo a este Edital.

8.4. Por ocasião da assinatura do instrumento contratual ou emissão de instrumento equivalente, verificar-se-á por meio do SICAF se a licitante vencedora mantém as condições de habilitação.

8.5. Quando a licitante convocada não assinar o instrumento contratual ou aceitar instrumento equivalente nos prazos e condições estabelecidos, poderá ser convocada outra licitante, respeitando-se a ordem de classificação, após negociações e verificação da

adequação da proposta e das condições de habilitação, conforme procedimento descrito no art. 90, §§ 2º e 4º da Lei n.º 14.133 de 2021.

## 9. DOS RECURSOS

9.1. 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.

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

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

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

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

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

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

9.5. 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.

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

9.7. 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.

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

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

9.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, devendo ser solicitados pelo e-mail [pregao@creci-sc.gov.br](mailto:pregao@creci-sc.gov.br).

## 10. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

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

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

- b) Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando:
  - b1) não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
  - b2) recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
  - b3) pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
  - b4) deixar de apresentar amostra;
  - b5) apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;
- c) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
  - c1) recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
- d) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação
- e) fraudar a licitação
- f) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
  - f1) agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
  - f2) induzir deliberadamente a erro no julgamento;
  - f3) apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- g) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

10.2. 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:

- I. advertência;
- II. multa;
- III. impedimento de licitar e contratar e
- IV. 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.

10.3. Na aplicação das sanções serão considerados a natureza e a gravidade da infração cometida, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes ou atenuantes, os danos que dela provierem para a Administração Pública e a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

10.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

10.4.1. Para as infrações previstas nas alíneas 'a', 'b' e 'c', a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

10.4.2. Para as infrações previstas alíneas 'd', 'e', 'f', 'g' e 'h', a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

10.5. 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.

10.6. 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.

10.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nas alíneas 'a', 'b' e 'c', quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

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

10.9. 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 na alínea 'c', 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.

10.10. A apuração de responsabilidades 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.

10.11. 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.

10.12. 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.

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

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

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

11.1. 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.

11.2. 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.

11.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo e-mail [pregao@creci-sc.gov.br](mailto:pregao@creci-sc.gov.br).

11.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos.

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

11.6. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data da sessão pública.

## **12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

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

12.3. Todas as referências de tempo observarão o horário de Brasília - DF.

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

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

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

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

12.8. 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.

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

12.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico <https://www.creci-sc.gov.br>.

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

Anexo I – Termo de Referência;

Apêndice do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar;

Anexo II – Modelo de Proposta;

Anexo III – Minuta do Termo de Contrato; e,

Florianópolis/SC, 23 de setembro de 2024

**C.I. FERNANDO AMORIM WILLRICH**  
Presidente do CRECI/SC

**Visto PROJU/CRECI/SC**

## ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada em sistema de atendimento digital Omnichannel (Multicanal), com no mínimo os seguintes aplicativos: WhatsApp, Instagram Direct e Comments e Facebook Messenger e Comments, Telegram e Microsoft Teams, tanto receptivo quanto ativo, na modalidade SaaS (Software as a Service), com acesso seguro HTTPS para os atendentes, pelo período de 06 (seis) meses, incluindo os serviços de implantação, treinamento, suporte e assistência técnica, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados (Backup), pelo período de 06 (seis) meses, incluindo os serviços de implantação, treinamento, suporte e assistência técnica, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

GRUPO ÚNICO						
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	QTD	QTD. (meses)	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
01	Licença de WhatsApp API Oficial (BSP) com chatbot	26077	1	6	R\$ 649,67	R\$ 3.898,02
02	Licença de atendimento humano com mensagens de sessão ilimitada 30 usuários	26077	1	6	R\$ 4.490,10	R\$ 26.940,60
03	Pacote de mensagem de notificação ativa (template HSM), conforme demanda	26077	100.000	6	R\$ 0,48	R\$ 288.000,00
04	Mensagens excedentes (*)	26077	100.000	6	R\$ 0,52	R\$ 312.000,00
<b>VALOR TOTAL:</b>						<b>R\$ 630.838,62</b>

1.2. Os serviços objetos desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante no Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818/2021

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 6 (seis) meses contados da assinatura do instrumento contratual, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

1.4.1. Os serviços da presente licitação são enquadrados como continuado tendo em vista o que consta no Estudo Técnico Preliminar.

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

1.6. Não foram utilizadas ferramentas digitais como o Catálogo Eletrônico de Padronização ou o Sistema TR Digital na elaboração deste instrumento devido à utilização dos modelos padronizados da Advocacia-Geral da União (AGU), que já atendem as regras e os procedimentos da Instrução Normativa ME 81/2022.

1.7. Após análise da equipe de planejamento da licitação, constatou-se que Termo de

Referência em tela não se enquadra nos dispositivos estabelecidos pela Lei nº 12.257/2021 – Lei de Acesso à Informação.

1.8. Em consonância com o artigo 49 da Lei Complementar 123/2006, que institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, e inciso III, destaca-se que o objeto constante na tabela do item 1.1 não foram divididos para participação dessas empresas, tendo em vista que não se torna vantajoso a Administração, em conformidade com o Princípio da Padronização do Serviço Público, Eficiência e dentre outros.

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

2.1. A fundamentação da contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual, conforme detalhamento disposto no Estudo Técnico Preliminar.

## **3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO**

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice teste Termo de Referência.

## **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

4.1. Os requisitos de contratação são aqueles estabelecidos no Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência; demais requisitos estão dispostos abaixo:

### **DA EXIGÊNCIA DE CARTA DE SOLIDARIEDADE:**

4.2. Em caso de fornecedor revendedor ou distribuidor, será exigida carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato

### **SUBCONTRATAÇÃO:**

4.3. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

### **GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL:**

4.4. Não haverá exigência da garantia da execução contratual.

### **VISTORIA:**

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

## **5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

### **DESCRIÇÃO GERAL DA CONTRATAÇÃO:**

5.1. A empresa deverá fornecer sistema de atendimento digital Omnichannel (Multicanal), com no mínimo os seguintes aplicativos: WhatsApp, Instagram Direct e Comments e Facebook Messenger e Comments, Telegram e Microsoft Teams, tanto receptivo quanto ativo, na modalidade SaaS (Software as a Service), com acesso seguro HTTPS para os atendentes, pelo período de 06 (seis) meses, incluindo os serviços de implantação,



treinamento, suporte e assistência técnica, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados (Backup), conforme detalhado nos itens seguintes.

5.2. Sendo baseado na nuvem, o SaaS permite o acesso remoto às ferramentas e dados, facilitando a colaboração entre equipes distribuídas geograficamente. Nesta modalidade não é necessário instalar e configurar o software em cada dispositivo. Basta acessar o serviço pela Internet, o que reduz o tempo e os recursos necessários para implementação e manutenção. Com o SaaS, as atualizações são gerenciadas pelo provedor do serviço, garantindo que o usuário sempre tenha acesso à versão mais recente do software, sem a necessidade de intervenção manual. Os serviços geralmente são escaláveis, permitindo que o utilizador aumente ou diminua a capacidade conforme necessário, sem grandes investimentos em infraestrutura adicional. Ao optar pelo SaaS, o usuário pode deixar a parte técnica e de manutenção do software para o provedor, permitindo que a equipe se concentre nas atividades essenciais.

5.3. A solução deverá estar instalada em Nuvem Pública no modelo SaaS (Software as a Service – Software como Serviço), respeitando todas as leis em vigor nas questões de Posse e Segurança de dados do setor público. Deve ser hospedada em Datacenter com certificação ISO/IEC 27001, comprovado através de apresentação de certificado. O datacenter também deverá estar listado no CSA – Cloud Security Alliance como Trusted Cloud Provider.

5.4. Licença de WhatsApp API Oficial (BSP) com chatbot: a ferramenta deverá utilizar, para troca de mensagens por WhatsApp, a API Oficial do WhatsApp por meio de um BSP “Business Solution Provider” parceiro oficial do WhatsApp, mediante a apresentação de no mínimo 1 (um) documento de credenciamento de ISV “Independent Software Vendor” e/ou estar no diretório oficial de parceiros do FacebookInc ([https://www.facebook.com/business/partnerdirectory/search?solution\\_type=messaging&countries=BR&platforms=WhatsApp](https://www.facebook.com/business/partnerdirectory/search?solution_type=messaging&countries=BR&platforms=WhatsApp)).

5.4.1. A ferramenta deverá possibilitar configuração de atendimento por chatbot (configurável), bem como atendimento humano.

5.5. O sistema deve oferecer suporte a multi-idioma.

5.6. O sistema deverá permitir integração com ferramenta de Inteligência Artificial Generativa, com o objetivo de aprimorar a tratativa durante o atendimento.

5.7. O sistema deve permitir a utilização dos sistemas de inteligência artificial do Google Dialogflow e do IBM Watson para automatização de diálogos (chatbot) com possibilidade de configuração das intenções a partir da plataforma multicanal.

5.8. O sistema deve possibilitar a realização de transcrição de áudio STT (speech to text).

5.9. O sistema deve possibilitar integração com o Google Analytics.

5.10. O sistema deve possibilitar integração com o Google Tag Manager.

5.11. O sistema deve permitir a criação de um Chatbot Inteligente utilizando Inteligência Artificial Generativa. Esse Chatbot deverá atender a todos os contatos, encaminhando o atendimento a um atendente humano apenas quando não conseguir responder às dúvidas ou mediante solicitação do contato.

- 5.11.1. O sistema deve possibilitar o treinamento da inteligência artificial com dados específicos fornecidos pela contratante;
- 5.11.2. Tipos de dados a serem utilizados: arquivos PDF, vídeos do YouTube, websites e arquivos de áudio;
- 5.11.3. Capacidade mínima de fontes de dados: 1.000;
- 5.11.4. Deverá possuir a capacidade de ajustes da “temperatura” do treinamento de forma controlar a aleatoriedade das respostas geradas pelo modelo;
- 5.11.5. Deve possuir uma área de testes para realizar perguntas e verificar se as respostas estão condizentes com o treinamento;
- 5.11.6. Modelo de Linguagem Personalizado:
- 5.11.7. O sistema deve permitir a criação de um modelo de linguagem (LLM) personalizado para a contratante;
- 5.11.8. Este modelo deve ser compatível com sistemas de inteligência artificial disponíveis no mercado, como OpenAI e Google Gemini;
- 5.11.9. Os custos relacionados à integração e ao consumo de tokens serão responsabilidade da empresa contratada;
- 5.11.10. O sistema deve permitir a criação de "atendentes virtuais especializados" treinados em áreas específicas definidas pela contratante (exemplo: financeiro, suporte aos usuários, etc.);
- 5.11.11. O treinamento dos atendentes virtuais deve ser realizado pela própria contratante através de um painel dedicado;
- 5.11.12. Funcionalidades do painel;
- 5.11.13. Upload de arquivos;
- 5.11.14. Inclusão de links de vídeos do YouTube;
- 5.11.15. Inclusão de links de websites da contratante.

5.12. O sistema deverá ser capaz de realizar a análise de sentimento do usuário em tempo real durante o atendimento, permitindo a avaliação contínua das emoções e percepções do cliente. Além disso, os resultados dessa análise devem ser apresentados em um dashboard, proporcionando uma visão clara e atualizada do feedback dos clientes, facilitando a tomada de decisões e a melhoria contínua dos serviços prestados.

5.13. O sistema deve possibilitar integração via API para tradução automática de idiomas.

5.14. Permitir a criação de políticas de Segurança e Privacidade das informações para atender à nova Lei Geral de Proteção de Dados LGPD, conforme abaixo:

- 5.14.1. Permitir login único (SSO – Single Sign On) através de protocolo SAML para autenticação via Google e Microsoft Azure AD;
- 5.14.2. Permitir o provisionamento automático de agentes e supervisores através de integração com Microsoft Azure AD, de forma que alterações realizadas no AD sejam refletidas automaticamente na solução proposta;
- 5.14.3. Permitir que a criação da senha seja realizada pelo próprio usuário do sistema;
- 5.14.4. Permitir a criação de políticas de senha segura, com possibilidade de determinação de número mínimo de caracteres, período de expiração das senhas, complexidade e histórico das senhas;
- 5.14.5. Permitir a realização de bloqueios de acesso após um determinado número de tentativas sem sucesso, com possibilidade de configurar a duração do bloqueio;

- 5.14.6. Permitir a utilização de ReCAPTCHA em caso de tentativas repetidas de login para identificar ataques de força bruta;
- 5.14.7. Permitir a realização de bloqueio por usuário, endereço IP ou ambos;
- 5.14.8. Permitir a visualização dos usuários e IP's bloqueados com a possibilidade de desbloquear ou bloquear permanentemente o usuário ou IP;
- 5.14.9. Permitir o controle de acesso via IP's com possibilidade de liberação de endereços IP via "access list" e "block list";
- 5.14.10. Permitir que os dados sensíveis dos contatos sejam ocultados dos atendentes;
- 5.14.11. Permitir a criação de padrões de informação que devem ser ocultadas, por exemplo, padrão para CPF XXX.XXX.XXX-XX, padrão para e-mail XXX@XXXXXX.XXX.XX, etc.;
- 5.14.12. Permitir o armazenamento de dados sensíveis de forma criptografadas no banco de dados interno do sistema;
- 5.14.13. Permitir a configuração de usuários do sistema com permissão para acessar ou não os dados sensíveis;
- 5.14.14. Permitir a restrição de equipes para atender a determinados canais de atendimentos;
- 5.14.15. Permitir a retirada de relatórios de auditoria relacionando todas as ações tratamento dos dados realizadas no sistema como: criação, alteração ou exclusão do sistema, contendo no mínimo as informações de: descrição do evento, usuário que realizou a ação, data e horário;
- 5.14.16. Permitir que o sistema registre e gerencie o consentimento (opt-in/optout) dos usuários do sistema, possibilitando ao administrador do sistema realizar esta ação manualmente, caso seja necessário.

5.15. Serviço de Implantação, configuração, treinamento e suporte: a empresa contratada deverá oferecer a implantação e configuração completa da ferramenta, bem como treinamento da equipe de servidores que utilizará o sistema, além do suporte e assistência durante toda duração do contrato.

5.16. Serviço de integração e desenvolvimento conforme demanda: a ferramenta contratada deverá possibilitar a integração com outros sistemas internos do Conselho (mediante disponibilidade técnica desses sistemas), bem como possibilitar a expansão e desenvolvimento da ferramenta para abranger novos recursos.

5.17. Permitir integração com central telefônica possibilitando discar para o cliente diretamente da plataforma de atendimento (click-to-call).

5.18. Licença de atendimento humano com mensagens de sessão ilimitadas: além das mensagens pré-configuradas (chatbot), a ferramenta deverá possibilitar que atendentes humanos recebam e respondam manualmente as demandas.

5.19. Mensagem de notificação ativa (template High Structured Message - HSM), conforme demanda: a ferramenta deverá oferecer modelos de mensagens para envio pelo WhatsApp Oficial, em conformidade com as estruturas pré-aprovadas pela META.

5.20. Permitir acompanhamento on-line das conversas pelo gestor e exibir os indicadores de atendimentos em tempo real e em relatórios.

5.21. A plataforma deverá registrar o número de atendimento único (protocolo) e informá-lo

aos usuários do serviço no início da interação.

5.22. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

5.22.1. Os serviços deverão estar disponíveis em 99,9% do tempo contratado, de modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço será de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) minutos;

5.22.2. Para cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço;

5.22.3. Não serão consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade da CONTRATANTE;

5.22.4. As interrupções previamente programadas pela PROVEDORA serão consideradas para o cômputo do período de indisponibilidade e deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis;

5.22.5. Para validação e comprovação da disponibilidade da plataforma a mesma poderá ser visualizada através de “dashboard online” fornecido pela PROVEDORA;

5.22.6. Serão aplicados os seguintes critérios de avaliação dos níveis de serviço:

5.22.7. Até 45 (quarenta e cinco) minutos mensais (0,1% de indisponibilidade): sem aplicação de desconto no pagamento mensal;

5.22.8. Acima de 45 (quarenta e cinco) minutos mensais até 3 (três) horas mensais de indisponibilidade: desconto no valor de 10% do pagamento mensal que ocorreu a indisponibilidade;

5.22.9. Acima de 3 (três) horas mensais de indisponibilidade: desconto no valor de 15% do pagamento mensal que ocorreu a indisponibilidade, sem prejuízo da sanção administrativa prevista;

5.22.10. Para cômputo da indisponibilidade mensal serão consideradas todas as interrupções dos serviços da SOLUÇÃO, incluindo as paradas programadas.

5.23. Serviço de disparo de notificações (mensagem ativa), por meio das regras oficiais do Facebook/Meta.

5.24. Permitir envio de mensagens em lote para grupos de contatos que autorizarem o recebimento (opt-in), com as seguintes possibilidades.

5.24.1. Possibilidade de escolha de quais canais enviarão as mensagens;

5.24.2. Envio de mensagens contendo texto, imagens, áudios ou vídeos, com adição de legendas;

5.24.3. Opção de seleção de horários e dias da semana para início e final do envio das mensagens.

5.25. Possibilidade de emissão de relatórios com os resultados finais do envio em lote; Oferecer no frontend a pré-visualização dos templates ativos.

5.26. Oferecer a possibilidade do envio de mensagens (templates ou respostas – dentro das 24h) em massa ou de forma única.

5.27. Equipe de apoio para desenvolvimento de templates ativos.

5.28. Disponibilização de relatórios sobre o serviço, dados e métricas para gestão de atendimento, criação de relatórios customizados (exemplos: comparativos de atendimento,

rendimento, tempo médio de fila, tempo médio de atendimento e quantidade de agentes logados), com amplas possibilidades de filtros estabelecidos conforme a necessidade do Conselho.

5.29. Caso seja necessária a customização do sistema para atender as necessidades dos setores do Conselho, o fornecedor deverá apresentar a solução no prazo abaixo relacionado conforme o nível de complexibilidade:

- 5.29.1. Complexibilidade nível 1: Solução em xx dias;
- 5.29.2. Complexibilidade nível 2: Solução em xx dias;
- 5.29.3. Complexibilidade nível 3: Solução em xx dias.

5.30. O nível de complexibilidade e o prazo para a solução será acordado entre as partes até a data da assinatura do contrato.

5.31. 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.

5.32. Não necessitar do celular conectado ao WhatsApp para funcionar, sendo assim, funcionar sem a necessidade de quaisquer outros dispositivos.

5.33. Cada operador deve ter um usuário único (login/senha).

5.34. Possibilitar que o backup das mensagens seja feito a qualquer momento para armazenamento interno, com capacidade de download do histórico.

5.35. Plataforma disponibilizada para o colaborador, com compatibilidade para atendimento via PC com sistema operacional Windows.

5.36. Textos de respostas automáticas, podendo ser informados horário, número de protocolo e informações do usuário.

5.37. Criação de chatbot de atendimentos com multiníveis e com disponibilização de diferentes opções em cada menu.

5.38. Armazenar histórico de conversas e serviços prestados via plataforma.

5.39. Disponibilizar mecanismo de segurança das informações, e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados.

5.40. 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.

5.41. Configurar por grupo de agentes conforme a departamentalização.

5.42. Visualizar histórico somente do atendimento atual dos grupos que o agente esteja logado, ou geral de todo o histórico.

5.43. Possuir timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão.

5.44. Inserir mensagem personalizada ao finalizar o atendimento.

5.45. Permitir que os gestores monitorem os atendimentos por agentes e seus respectivos

atendimentos, de forma online.

5.46. Permitir a transferência de atendimento.

5.47. Permitir que a finalização do atendimento seja de forma manual pelo operador/atendente, ou por tempo de expiração a ser definido pelo CONTRATANTE.

5.48. Permitir que o atendente visualize a sua fila de espera. O próprio sistema fará a transferência, em caso de estar ocupado.

5.49. Consultas de atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME), por entrada de dados no fluxo de atendimento.

5.50. Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso na plataforma de atendimento.

5.51. Deve permitir que o administrador possa alterar a senha do atendente na interface de administração.

5.52. Realizar o direcionamento para atendimento, com filtragem por diferentes departamentos/grupos.

5.53. Armazenamento das mensagens com proteção por criptografia.

5.54. Possibilitar permitir ou não que o atendente consiga transferir para o atendente virtual ou outro atendente.

5.55. Deverá realizar o encaminhamento do histórico do atendimento prestado pelo Bot ao atendente redirecionado com repasse de todas as interações, como forma de evitar a necessidade de repetição das perguntas de identificação, e outras informações já prestadas durante o atendimento inicial, a fim de trazer uma experiência mais agradável ao usuário.

5.56. Deverá possuir a indicação de ícone verde no número do WhatsApp indicando a autenticidade da conta.

5.57. Permitir envios de mensagens ativas de campanhas de comunicação, cobrança, marketing de forma mais eficaz e imediata.

5.58. Permitir multiatendentes, com um só número de WhatsApp.

5.59. Permitir envio de imagem, vídeo, localização, contato, arquivos PDF.

5.60. Ter possibilidade para configurar mensagem institucional, agradecimentos e esclarecimentos.

5.61. Ter recurso de exportação e importação de contatos.

5.62. Permitir chamadas de vídeo quando demandadas pelo atendente ou pelo cliente, durante a chamada de vídeo deve ser possível o compartilhamento de tela e gravação do atendimento.

5.62.1. Deve ser possível ao cliente entrar na chamada de vídeo sem precisar se autenticar no sistema, digitando apenas o seu nome, não deve haver limite de tempo nas chamadas de vídeo;

5.62.2. Permitir a comunicação interna entre todos os usuários do sistema, seja atendentes ou supervisores, pelo próprio sistema e sem custos para a contratante.

5.63. O sistema de possuir uma API própria que possa ser consumida por sistemas externos

e possibilitar no mínimo as seguintes ações:

- 5.63.1. Listar, criar, visualizar e atualizar atendentes;
- 5.63.2. Listar, criar, visualizar e atualizar equipes de atendimento;
- 5.63.3. Listar, criar, visualizar e atualizar contatos;
- 5.63.4. Listar, criar, visualizar e atualizar canais de atendimento;
- 5.63.5. Listar, criar, visualizar e atualizar atendentes na plataforma;
- 5.63.6. Listar e visualizar os atendimentos em andamento na plataforma;
- 5.63.7. Enviar mensagens;
- 5.63.8. A API deve ser documentada e apresentar a forma de autenticação para geração do Token.

5.64. O sistema deve possuir um APP (aplicativo) disponível nas plataformas IOS e Android de forma o atendente possa:

- 5.64.1. Visualizar a fila de espera dos atendimentos;
- 5.64.2. Realizar os atendimentos;
- 5.64.3. Iniciar novos atendimentos.

5.65. Possibilidade de enviar áudio e arquivos de mídia.

5.66. Ter acesso à base de conhecimento com respostas previamente cadastradas.

5.67. Possibilidade de transferência do atendimento para outro atendente.

5.68. Realizar conversas de suporte com outros atendentes da mesma equipe através do aplicativo.

- 5.68.1. Efetuar login e logout de suas equipes de atendimento;
- 5.68.2. Possibilidade de classificar o atendimento ao seu término;
- 5.68.3. Entrar no modo pausa;
- 5.68.4. Criar contatos;
- 5.68.5. Pesquisar por contatos existentes.

#### **ESPECIFICAÇÃO DA GARANTIA DO SERVIÇO:**

5.69. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido no Código de Defesa do Consumidor.

#### **EXECUÇÃO DO SERVIÇO:**

5.70. A implementação do sistema dar-se-á no primeiro dia útil subsequente à assinatura do contrato.

5.71. Criação de atendente virtual com fornecimento de plataforma de atendimento digital via plataforma WhatsApp e distribuição de Informativos e orientações do CRECI/SC para os usuários cadastrados, bem como a sociedade em geral, incluindo:

- 5.71.1. Assessoria técnica especializada;
- 5.71.2. Criação, atualização constante e implementação de atendimento via chatbot /atendente virtual com inteligência artificial através da plataforma WhatsApp;
- 5.71.3. Integração com outros sistemas de informática utilizados pelo CRECI para disponibilização de serviços de forma autônoma sem a necessidade interação humana;
- 5.71.4. Encaminhamento, quando necessário, para atendimento via colaboradores;

- 5.71.5. Geração automática de número de protocolo de atendimento;
- 5.71.6. 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 Conselho, via pc Windows e via app Android e IOS;
- 5.71.7. O número de licenças distribuídas entre as modalidades de marketing e atendimento será conforme a necessidade do Conselho;
- 5.71.8. Treinamento para os operadores do sistema;
- 5.71.9. Armazenamento em nuvem da aplicação e dos dados de atendimentos, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados (Backup);
- 5.71.10. Suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia 07 (sete) dias por semana;
- 5.71.11. Cadastramento do número de telefone de atendimento do CRECI na plataforma WhatsApp com selo de número verificado;
- 5.71.12. Garantia de atendimento das normas brasileiras e das normas do serviço WhatsApp;
- 5.71.13. Disponibilização de relatórios sobre o serviço.

#### 5.72. Manutenção e atualização:

- 5.72.1. Atualização diária do sistema de inteligência artificial e da base de dados;
- 5.72.2. Atualização da plataforma com garantia de compatibilidade dos sistemas utilizados pelo CRECI/SC;
- 5.72.3. 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;

#### 5.73. Disparos de informativos do CRECI/SC:

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

#### 5.74. Segurança da Informação:

- 5.74.1. Os dados da plataforma são protegidos pelas normas de sigilo das comunicações e da proteção de dados pessoais;
- 5.74.2. O CRECI/SC 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;
- 5.74.3. 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.

5.75. A implementação do sistema deverá possibilitar a manutenção do número telefônico que é atualmente utilizado para o atendimento do Conselho.

5.76. O início da vigência do contrato dar-se-á, preferencialmente, a partir do dia 1º de novembro de 2024. Contudo, se o processo licitatório findar após esta data, o início da vigência contratual dar-se-á após a assinatura 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 do Decreto n.º 11.246/2022, 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.

6.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada, fiscalizada e gerida por agente público da área demandante nomeado para tal, ou pelos respectivos substitutos.

6.7. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.7.1. Caso haja necessidade, a Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante período acordado entre as partes.

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

6.8. Caso necessário, a Administração poderá apontar fiscal técnico do contrato, que 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.

6.8.1. 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.

6.8.2. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo

para a correção.

6.8.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, 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.

6.8.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

6.8.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.

6.9. Caso necessário, a Administração poderá apontar fiscal administrativo do Contrato, que 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.

6.9.1. Caso ocorra 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.

6.10. O agente público da área demandante responsável pela gestão do contrato:

6.10.1. 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.

6.10.2. 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.

6.10.3. Acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

6.10.4. 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.

6.10.5. 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.

6.10.6. 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.

6.10.7. Deverá enviar a documentação pertinente ao setor responsável para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

## **7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

### **RECEBIMENTO:**

7.1. Os bens serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

7.2. Os bens 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 da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.3. O recebimento definitivo ocorrerá 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 do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.

7.3.1. Para as 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, o prazo máximo para o recebimento definitivo será de até 5 (cinco) dias úteis.

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.

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

### **LIQUIDAÇÃO:**

7.8. 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.

7.8.1. 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 art. 75, II da Lei nº 14.133/21.

7.9. 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 prazo de validade, data de emissão, dados do contrato e do contratante, período respectivo de execução do contrato, valor a pagar e eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.10. 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;

7.11. 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 14.133/21.

7.12. 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.

7.13. 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.

7.14. 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.

7.15. 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.

7.16. 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.

#### **PRAZO DE PAGAMENTO:**

7.17. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior.

7.18. 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 de taxa de compensação calculada por meio da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP, \text{ sendo:}$$

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \quad I = \frac{6/100}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

#### FORMA DE PAGAMENTO:

7.19. O pagamento será realizado por boleto bancário ou por ordem bancária e se assemelha à forma de pagamento da iniciativa privada.

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

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

7.22. 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 LC 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.

7.24. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na IN SEGES/ME nº 53/2020.

#### 8. FORMAS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de licitação, na modalidade pregão, sob a forma eletrônica, com a adoção do critério de julgamento de menor preço.

Para fins de **HABILITAÇÃO**, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

##### 8.2. Habilitação jurídica:

- a) **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;
- b) **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- c) **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>;
- d) **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal ou sociedade identificada**

**como empresa individual de responsabilidade limitada:** 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;

- e) **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.
- f) **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- g) **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
- h) **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.
- i) **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.
- j) **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).

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

### 8.3. Habilitação fiscal, social e trabalhista:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- b) 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.
- c) Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- d) 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;

- e) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual, Municipal ou Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- f) Prova de regularidade com a Fazenda Estadual, Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.3.1. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual, Municipal ou 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.

8.3.2. 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.

#### **8.4. Qualificação Econômico-Financeira:**

- a) 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, ou de sociedade simples;
- b) Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor.
- c) Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

8.4.1. 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.

8.4.2. 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;

8.4.3. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

8.4.4. 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 de 10% do valor total estimado da contratação.

8.4.5. 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.

#### 8.5. Qualificação Técnica:

- a) **1 (um) ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, com firma reconhecida ou assinatura digital, em nome e favor da empresa licitante, que a empresa prestou serviço relacionado ao objeto deste Termo de Referência em 25% do GRUPO ÚNICO ou comprovar que prestou o serviço envio de 25.000 mensagens de notificação ativa.

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

- a) A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;
- b) A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;
- c) A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à execução contratual;
- d) O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;
- e) A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e
- f) Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;
- g) A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

#### 9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 630.838,62 (seiscentos e trinta mil oitocentos e trinta e oito reais e sessenta e seis centavos), conforme custos unitários apostos na tabela constante no item 1.1. deste Termo de Referência.



## 10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas orçamentárias da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do CRECI/SC, atendida pela seguinte dotação:

Elemento de Despesa: 6.3.1.3.04.01.038 – Referente a Locação e Licença de Software

Florianópolis/SC, 23 de setembro 2024



**DANIEL COBRA DE CASTRO**  
Superintendência

**JORDANI PELISSER**  
Gabinete da Presidência

**DANIEL ALMEIDA COELHO**  
Coordenadoria de Tecnologia e Informação

**ANDREA DOS PASSOS CUNHA**  
Coordenadoria de Atendimento

**ALINE ABREU XAVIER**  
Coordenadoria de Licitação e Contratos

<b>ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP</b>	
<b>CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS DA 11ª REGIÃO – CRECI-SC</b>	
<b>ÁREA REQUISITANTE:</b> Gabinete da Presidência / Superintendência	
<b>NOME DO RESPONSÁVEL:</b> Jordani Pelisser / Daniel Cobra de Castro	
<b>E-MAIL:</b> jordani.pelisser@creci-sc.gov.br / superintendente@creci-sc.gov.br	<b>TELEFONE:</b> 0800 941 2124

## 1. OBJETO

1.1. A solução ora apresentada abrange a contratação de empresa especializada em sistema de atendimento digital *Omnichannel* (Multicanal), com no mínimo os seguintes aplicativos: *WhatsApp*, *Instagram Direct* e *Comments* e *Facebook Messenger* e *Comments*, *Telegram* e *Microsoft Teams*, tanto receptivo quanto ativo, na modalidade SaaS (*Software as a Service*), com acesso seguro HTTPS para os atendentes, pelo período de 06 (seis) meses, incluindo os serviços de implantação, treinamento, suporte e assistência técnica, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados (*Backup*), pelo período de 06 (seis) meses, incluindo os serviços de implantação, treinamento, suporte e assistência técnica, conforme condições, quantidades, valores e exigências estabelecidas neste instrumento.

<b>GRUPO ÚNICO</b>					
Item	Descrição/especificação do objeto	Qtd (mês)	Qtd Total (06 meses)	Valor unitário	Valor total
1	Licença de WhatsApp API Oficial (BSP) com chatbot	1	6	649,67	R\$ 3.898,02
2	Licença de atendimento humano com mensagens de sessão ilimitada 30 usuários	1	6	4.490,10	R\$ 26.940,60
3	Pacote de mensagem de notificação ativa (template HSM), conforme demanda	100.000	6	R\$ 0,48	R\$ 288.000,00
4	Mensagens excedentes (*)	100.000	6	R\$ 0,52	R\$ 312.000,00
<b>Valor total:</b>					<b>R\$ 630.838,62</b>

\* No que se refere o item 4, o limite de mensagens excedentes do pacote (item 3) será limitado ao número de 100.000 mensagens.

1.2. O objeto deste Estudo Técnico Preliminar é caracterizado como comum por se

tratar de objeto cujos padrões de desempenho e qualidade são objetivamente definidos por meio de especificações usualmente encontradas no mercado.

1.3. O objeto em tela é definido como contínuo pois sua interrupção pode comprometer a continuidade das atividades da Administração Pública e a necessidade da contratação se estende continuamente, por mais de um exercício financeiro.

## **2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE**

2.1. O Conselho Regional de Corretores de Imóveis de Santa Catarina -11ª Região/SC, cuja forma abreviada é CRECI/SC, foi criado pela Resolução COFECI nº 50/73, publicada em DOU do dia 16/02/1973, tendo como base legal o inciso IV, art. 16 da Lei Federal nº 6.530/78, regulamentada pelo inciso VII, art. 10 do Decreto Federal nº 81.871/78. A Lei Federal nº 10.795/2003 publicada em DOU nº 238, seção 1, fls.1, 08.12.2003, altera os artigos 11 e 16 da Lei nº 6.530, de 12 de maio de 1978. Seu regimento interno foi disciplinado pela resolução – COFECI nº 1126/2009, cuja competência é assegurar o bom exercício da profissão e defender tanto os bons profissionais, quanto a sociedade, daqueles que cometem práticas ilícitas, exercendo a profissão sem o devido credenciamento exigido por lei;

2.2. Atualmente o CRECI tem cerca de 45.000 Corretores de Imóveis ativos, 54 Conselheiros, Efetivos e Suplentes, 102 funcionários e 04 Estagiários em atuação na sede do Conselho e nas Delegacias Regionais;

2.3. Além disso, existem 12 comissões temáticas, 2 comissões permanentes e 143 Delegados que auxiliam este Conselho nos assuntos institucionais e estratégicos para o melhoramento e desenvolvimento da classe dos Corretores de Imóveis;

2.4. A aquisição pretendida faz-se necessária para que o Conselho permaneça disponibilizando um canal rápido e efetivo de comunicação com os Corretores, e público geral, ganhando ainda mais importância com a disponibilização de diversos serviços do Conselho em formato eletrônico;

2.5. A contratação de uma ferramenta de atendimento para o CRECI/SC é essencial, considerando a ausência de um canal profissional que otimize a qualidade dos serviços prestados. Um sistema robusto de atendimento não apenas facilitaria a comunicação entre o órgão e a sociedade, como também proporcionaria indicadores para o aprimoramento contínuo do atendimento. Esses indicadores possibilitariam uma análise estratégica mais precisa, permitindo ajustes e melhorias que atenderiam de maneira mais eficaz às demandas dos setores e cidadãos, fortalecendo, assim, a eficiência e controle do CRECI/SC;

2.6. A aquisição pretendida possibilitará o envio de boletos de cobrança de anuidade pela plataforma e informações gerais de interesse financeiro;

2.7. A contratação de uma ferramenta para o CRECI/SC trará benefícios significativos a todos os setores da instituição, resultando em maior eficiência e qualidade no suporte oferecido tanto aos corretores de imóveis quanto à sociedade em geral. Com um sistema unificado e profissional de atendimento, será possível centralizar e organizar melhor as demandas, reduzindo o tempo de resposta e garantindo que as necessidades sejam atendidas de forma ágil e precisa. Além disso, a ferramenta permitirá a integração de

informações e processos, facilitando a comunicação interna e externa, o que contribui para um ambiente de trabalho mais produtivo e para um atendimento mais assertivo e satisfatório;

2.8. Além do uso do WhatsApp para informar assuntos de relevância a todos os membros do Conselho, a ferramenta será utilizada na divulgação dos eventos de capacitação e educação continuada. Essa divulgação, em combinação com o uso das redes sociais, tem garantido o sucesso dos cursos e palestras oferecidos pelo CRECI/SC;

2.9. A não aquisição do serviço poderá tornar o atendimento mais moroso, prejudicando a prestação de informações e o acompanhamento de solicitações;

2.10. A implementação de um sistema de atendimento digital *Omnichannel* (Multicanal), com no mínimo os seguintes aplicativos: WhatsApp, Instagram Direct e Comments e Facebook Messenger e Comments, Telegram e Microsoft Teams, e-mail), trará diversas vantagens significativas para o Conselho, agilizando e aperfeiçoando a comunicação tanto com seus inscritos quanto com o público em geral;

2.11. Maior eficiência operacional: um sistema multicanal permite uma gestão mais rápida e eficaz dos atendimentos, distribuindo as demandas de acordo com os critérios definidos pelo órgão (volume de demanda ou especialidade, por exemplo) e reduzindo o tempo de resposta, além de concentrar em uma única ferramenta múltiplos canais, facilitando a gestão desses atendimentos;

2.12. Amplas possibilidades de utilização: um sistema multicanal customizável, independente do fornecedor, que possibilite atender a demandas de diferentes setores do órgão, facilitando o atendimento receptivo (receber demandas externas, bem como o atendimento ativo (levar ao público-alvo informações institucionais de interesse);

2.13. Melhor experiência para o público-alvo: com um sistema multicanal o interessado pode entrar em contato por seu meio de preferência, dentre os diversos oferecidos, proporcionando uma experiência de atendimento integrada e personalizada;

2.14. Consistência na comunicação: com um sistema integrado de canais de atendimento, as informações e histórico de interações são compartilhados entre os diversos canais/atendentes, garantindo mais consistência e agilidade na comunicação;

2.15. Análise de dados e aprimoramento do serviço: com a integração de todos os canais de atendimento, é possível ter uma visão mais ampla e detalhada do comportamento do público-alvo, suas preferências e necessidades. Isso possibilita uma análise mais profunda dos dados e a identificação de oportunidades de melhoria nos processos de atendimento;

2.16. No que se refere ao item 3 da tabela acima, o pacote de mensagem de notificação ativa (template HSM), será acumulado caso não seja utilizado o número total de 35.000 mensagens/mês. Assim como, quando exceder o limite de 35.000 mensagens será cobrado individualmente as mensagens excedidas, conforme item 4.

### 3. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. Respeitadas as demais condições legais, somente poderão participar deste processo licitatório pessoas jurídicas cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da contratação e que apresentem todos os documentos de habilitação exigidos.

3.1.1. Não será permitida a participação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio, devido a processo de avaliação da realidade do mercado em razão do objeto, que concluiu que o processo licitatório em questão não é complexo o suficiente ou possui o vulto necessário que justifique a participação de consórcios objetivando aumentar a competitividade do certame;

3.2. A contratada deverá atender às exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal, social e trabalhista, conforme disciplinado pela Lei 14.133/2021, além de outras exigências de habilitação, qualificação técnica e qualificação econômico-financeira, caso necessárias, dispostas em eventual Termo de Referência posterior;

3.2.1. A exigência de qualificação econômico-financeira é justificada pela natureza contínua do serviço objeto da licitação, tornando imprescindível que a Contratada demonstre uma boa situação financeira. As exigências dos índices de liquidez e solvência não violam o caráter competitivo do certame, já que esses índices não avaliam a lucratividade dos licitantes, somente o equilíbrio financeiro;

3.2.2. A exigência de qualificação técnica se dá pelo caráter intelectual/técnico especializado da licitação, que requer que o licitante possua as credenciais necessárias para realizar o serviço, além de prévia experiência na área através de comprovação de competência legal para realizar os serviços desta contratação, por meio de certidões técnicas emitidas por órgãos reguladores pertinentes;

3.2.3. ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, com firma reconhecida ou assinatura digital, em nome e favor da empresa licitante, que comprove a aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível, em características com o objeto da licitação. Entende-se por atividade pertinente e compatível os seguintes parâmetros: serviços de implementação de chatbot (atendimento automático) por meio de integração com o mensageiro instantâneo WhatsApp Business API Oficial com o processamento de no mínimo a 350 mil mensagens de notificação ativa (TEMPLATE HSM - HIGH STRUCTURED MESSAGE) e/ou mensagens de sessão (DAU) de atendimento ativa/receptiva (SESSION MESSAGES) no intervalo de 12 meses. (O quantitativo mínimo de 350 mil mensagens refere-se ao proporcional de 50% do total de mensagens HSM e DAU do objeto);

3.2.4. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, 6 (seis) meses do início de sua execução.

3.3. O prazo de vigência da contratação é de 6 (seis) meses, podendo ser prorrogado conforme dispositivos legais;

3.4. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual;

A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação que caracterize pessoalidade e subordinação direta;

### 3.5. PROVA DE CONCEITO

3.5.1. Definido um vencedor provisório, este deverá submeter a solução ofertada a uma avaliação de conformidade do objeto ofertado, através da Etapa de Demonstração do Serviço, visando dar segurança mínima a contratação, conforme preconizado na Lei Federal nº 14.133/21;

3.5.2. O licitante provisoriamente declarado vencedor deve demonstrar a execução dos serviços, para fins de verificação do atendimento dos requisitos descritos neste Termo de Referência;

3.5.3. O licitante provisoriamente declarado vencedor deverá, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, a contar da data da convocação, apresentar à CONTRATANTE a Solução ofertada que poderá ser em nuvem do fornecedor;

3.5.4. A Licitante convocada poderá dispor de até 08 (oito) horas para apresentação da solução. Cada item e subitem relativos ao Termo de Referência deverá ser comprovado/apresentado e deverá ser imediatamente avaliado pela comissão avaliadora como “conforme” ou “não conforme”. Um ou mais itens avaliados como “não conforme” implicará na imediata desqualificação da licitante não sendo necessário que a mesma dê continuidade à apresentação dos itens restantes;

3.5.5. Caso não cumpra qualquer um dos Requisitos detalhados no termo de referência, a empresa será desclassificada e a licitante classificada na posição imediatamente posterior será convocada para a demonstração dos serviços, até a obtenção de uma proposta adequada ou ser considerada fracassada a licitação;

3.5.6. Os serviços apresentados na demonstração serão examinados e avaliados, em Ata, por servidores do Conselho, preferencialmente servidores da área da Tecnologia da Informação e Comunicação designados para essa atividade;

3.5.7. Será considerada aprovada a solução que atender a todas as exigências contidas e efetuar a demonstração técnica, apresentando as condições mínimas de funcionalidade, performance, segurança e desempenho previstas neste Termo de Referência;

3.5.8. Ao final da Etapa de Demonstração do Serviço, a avaliação deverá ser encaminhada para o pregoeiro para as devidas providências;

3.6. A Etapa de Demonstração do Serviço consiste na validação dos requisitos mínimos exigidos neste Termo de Referência quanto aos aspectos fundamentais da solução ofertada, dentre os quais: requisitos técnicos solicitados; performance; padrão tecnológico e de segurança.

3.6.1. O licitante provisoriamente declarado vencedor deverá, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, a contar da data da convocação, apresentar à CONTRATANTE a Solução ofertada que poderá ser em nuvem do fornecedor.

## 4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

4.1. A solução ora apresentada abrange a contratação de empresa especializada em sistema de atendimento digital *Omnichannel* (Multicanal), com no mínimo os seguintes

aplicativos: *WhatsApp, Instagram Direct e Comments e Facebook Messenger e Comments, Telegram e Microsoft Teams*, tanto receptivo quanto ativo, na modalidade SaaS (*Software as a Service*), com acesso seguro HTTPS para os atendentes, pelo período de 06 (seis) meses, incluindo os serviços de implantação, treinamento, suporte e assistência técnica, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados (*Backup*), conforme detalhado abaixo:

4.2. Sendo baseado na nuvem, o SaaS permite o acesso remoto às ferramentas e dados, facilitando a colaboração entre equipes distribuídas geograficamente. Nesta modalidade não é necessário instalar e configurar o software em cada dispositivo. Basta acessar o serviço pela Internet, o que reduz o tempo e os recursos necessários para implementação e manutenção. Com o SaaS, as atualizações são gerenciadas pelo provedor do serviço, garantindo que o usuário sempre tenha acesso à versão mais recente do software, sem a necessidade de intervenção manual. Os serviços geralmente são escaláveis, permitindo que o utilizador aumente ou diminua a capacidade conforme necessário, sem grandes investimentos em infraestrutura adicional. Ao optar pelo SaaS, o usuário pode deixar a parte técnica e de manutenção do software para o provedor, permitindo que a equipe se concentre nas atividades essenciais;

4.3. A solução deverá estar instalada em Nuvem Pública no modelo SaaS (*Software as a Service – Software como Serviço*), respeitando todas as leis em vigor nas questões de Posse e Segurança de dados do setor público. Deve ser hospedada em Datacenter com certificação ISO/IEC 27001, comprovado através de apresentação de certificado. O datacenter também deverá estar listado no CSA – *Cloud Security Alliance* como *Trusted Cloud Provider*;

4.4. Licença de WhatsApp API Oficial (BSP) com chatbot: a ferramenta deverá utilizar, para troca de mensagens por WhatsApp, a API Oficial do WhatsApp por meio de um BSP "*Business Solution Provider*" parceiro oficial do WhatsApp, mediante a apresentação de no mínimo 1 (um) documento de credenciamento de ISV "*Independent Software Vendor*" e/ou estar no diretório oficial de parceiros do *FacebookInc* ([https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution\\_type=messaging&countries=BR&platforms= WhatsApp](https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&countries=BR&platforms=WhatsApp));

4.4.1. A ferramenta deverá possibilitar configuração de atendimento por chatbot (configurável), bem como atendimento humano;

4.5. O sistema deve oferecer suporte a multi-idioma;

4.6. O sistema deverá permitir integração com ferramenta de Inteligência Artificial Generativa, com o objetivo de aprimorar a tratativa durante o atendimento;

4.7. O sistema deve permitir a utilização dos sistemas de inteligência artificial do Google Dialogflow e do IBM Watson para automatização de diálogos (chatbot) com possibilidade de configuração das intenções a partir da plataforma multicanal;

4.8. O sistema deve possibilitar a realização de transcrição de áudio STT (speech to text);

4.9. O sistema deve possibilitar integração com o Google Analytics;

4.10. O sistema deve possibilitar integração com o Google Tag Manager;

4.11. O sistema deve permitir a criação de um Chatbot Inteligente utilizando Inteligência Artificial Generativa. Esse Chatbot deverá atender a todos os contatos, encaminhando o atendimento a um atendente humano apenas quando não conseguir responder às dúvidas ou mediante solicitação do contato;

4.11.1. O sistema deve possibilitar o treinamento da inteligência artificial com dados específicos fornecidos pela contratante.

4.11.2. Tipos de dados a serem utilizados: arquivos PDF, vídeos do YouTube, websites e arquivos de áudio;

4.11.3. Capacidade mínima de fontes de dados: 1.000;

4.11.4. Deverá possuir a capacidade de ajustes da “temperatura” do treinamento de forma controlar a aleatoriedade das respostas geradas pelo modelo;

4.11.5. Deve possuir uma área de testes para realizar perguntas e verificar se as respostas estão condizentes com o treinamento;

4.11.6. Modelo de Linguagem Personalizado:

4.11.7. O sistema deve permitir a criação de um modelo de linguagem (LLM) personalizado para a contratante;

4.11.8. Este modelo deve ser compatível com sistemas de inteligência artificial disponíveis no mercado, como OpenAI e Google Gemini;

4.11.9. Os custos relacionados à integração e ao consumo de tokens serão responsabilidade da empresa contratada;

4.11.10. O sistema deve permitir a criação de "atendentes virtuais especializados" treinados em áreas específicas definidas pela contratante (exemplo: financeiro, suporte aos usuários, etc.);

4.11.11. O treinamento dos atendentes virtuais deve ser realizado pela própria contratante através de um painel dedicado;

4.11.12. Funcionalidades do painel;

4.11.13. Upload de arquivos;

4.11.14. Inclusão de links de vídeos do YouTube;

4.11.15. Inclusão de links de websites da contratante;

4.12. O sistema deverá ser capaz de realizar a análise de sentimento do usuário em tempo real durante o atendimento, permitindo a avaliação contínua das emoções e percepções do cliente. Além disso, os resultados dessa análise devem ser apresentados em um dashboard, proporcionando uma visão clara e atualizada do feedback dos clientes, facilitando a tomada de decisões e a melhoria contínua dos serviços prestados;

4.13. O sistema deve possibilitar integração via API para tradução automática de idiomas;

4.14. Permitir a criação de políticas de Segurança e Privacidade das informações para atender à nova Lei Geral de Proteção de Dados LGPD, conforme abaixo:

4.14.1. Permitir login único (SSO – *Single Sign On*) através de protocolo SAML



para autenticação via Google e Microsoft Azure AD;

4.14.2. Permitir o provisionamento automático de agentes e supervisores através de integração com Microsoft Azure AD, de forma que alterações realizadas no AD sejam refletidas automaticamente na solução proposta;

4.14.3. Permitir que a criação da senha seja realizada pelo próprio usuário do sistema;

4.14.4. Permitir a criação de políticas de senha segura, com possibilidade de determinação de número mínimo de caracteres, período de expiração das senhas, complexidade e histórico das senhas;

4.14.5. Permitir a realização de bloqueios de acesso após um determinado número de tentativas sem sucesso, com possibilidade de configurar a duração do bloqueio;

4.14.6. Permitir a utilização de ReCAPTCHA em caso de tentativas repetidas de login para identificar ataques de força bruta;

4.14.7. Permitir a realização de bloqueio por usuário, endereço IP ou ambos;

4.14.8. Permitir a visualização dos usuários e IP's bloqueados com a possibilidade de desbloquear ou bloquear permanentemente o usuário ou IP;

4.14.9. Permitir o controle de acesso via IP's com possibilidade de liberação de endereços IP via "access list" e "block list";

4.14.10. Permitir que os dados sensíveis dos contatos sejam ocultados dos atendentes;

4.14.11. Permitir a criação de padrões de informação que devem ser ocultadas, por exemplo, padrão para CPF XXX.XXX.XXX-XX, padrão para e-mail XXX@XXXXXX.XXX.XX, etc.;

4.14.12. Permitir o armazenamento de dados sensíveis de forma criptografadas no banco de dados interno do sistema;

4.14.13. Permitir a configuração de usuários do sistema com permissão para acessar ou não os dados sensíveis;

4.14.14. Permitir a restrição de equipes para atender a determinados canais de atendimentos;

4.14.15. Permitir a retirada de relatórios de auditoria relacionando todas as ações tratamento dos dados realizadas no sistema como: criação, alteração ou exclusão do sistema, contendo no mínimo as informações de: descrição do evento, usuário que realizou a ação, data e horário;

4.14.16. Permitir que o sistema registre e gerencie o consentimento (opt-in/opt-out) dos usuários do sistema, possibilitando ao administrador do sistema realizar esta ação manualmente, caso seja necessário;

4.15. Serviço de Implantação, configuração, treinamento e suporte: a empresa contratada deverá oferecer a implantação e configuração completa da ferramenta, bem como treinamento da equipe de servidores que utilizará o sistema, além do suporte e assistência durante toda duração do contrato;

4.16. Serviço de integração e desenvolvimento conforme demanda: a ferramenta contratada deverá possibilitar a integração com outros sistemas internos do Conselho (mediante disponibilidade técnica desses sistemas), bem como possibilitar a expansão e desenvolvimento da ferramenta para abranger novos recursos;

- 4.17. Permitir integração com central telefônica possibilitando discar para o cliente diretamente da plataforma de atendimento (*click-to-call*);
- 4.18. Licença de atendimento humano com mensagens de sessão ilimitadas: além das mensagens pré-configuradas (*chatbot*), a ferramenta deverá possibilitar que atendentes humanos recebam e respondam manualmente as demandas;
- 4.19. Mensagem de notificação ativa (template High Structured Message - HSM), conforme demanda: a ferramenta deverá oferecer modelos de mensagens para envio pelo WhatsApp Oficial, em conformidade com as estruturas pré-aprovadas pela META;
- 4.20. Permitir acompanhamento on-line das conversas pelo gestor e exibir os indicadores de atendimentos em tempo real e em relatórios;
- 4.21. A plataforma deverá registrar o número de atendimento único (protocolo) e informá-lo aos usuários do serviço no início da interação;
- 4.22. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.
- 4.22.1. Os serviços deverão estar disponíveis em 99,9% do tempo contratado, de modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço será de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) minutos.
- 4.22.2. Para cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço.
- 4.22.3. Não serão consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 4.22.4. As interrupções previamente programadas pela PROVIDORA serão consideradas para o cômputo do período de indisponibilidade e deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.
- 4.22.5. Para validação e comprovação da disponibilidade da plataforma a mesma poderá ser visualizada através de “*dashboard online*” fornecido pela PROVIDORA.
- 4.22.6. Serão aplicados os seguintes critérios de avaliação dos níveis de serviço:
- 4.22.7. Até 45 (quarenta e cinco) minutos mensais (0,1% de indisponibilidade): sem aplicação de desconto no pagamento mensal;
- 4.22.8. Acima de 45 (quarenta e cinco) minutos mensais até 3 (três) horas mensais de indisponibilidade: desconto no valor de 10% do pagamento mensal que ocorreu a indisponibilidade;
- 4.22.9. Acima de 3 (três) horas mensais de indisponibilidade: desconto no valor de 15% do pagamento mensal que ocorreu a indisponibilidade, sem prejuízo da sanção administrativa prevista;
- 4.22.10. Para cômputo da indisponibilidade mensal serão consideradas todas as interrupções dos serviços da SOLUÇÃO, incluindo as paradas programadas;

- 4.23. Serviço de disparo de notificações (mensagem ativa), por meio das regras oficiais do Facebook/Meta;
- 4.24. Permitir envio de mensagens em lote para grupos de contatos que autorizarem o recebimento (opt-in), com as seguintes possibilidades:
- 4.24.1. Possibilidade de escolha de quais canais enviarão as mensagens;
  - 4.24.2. Envio de mensagens contendo texto, imagens, áudios ou vídeos, com adição de legendas;
  - 4.24.3. Opção de seleção de horários e dias da semana para início e final do envio das mensagens;
- 4.25. Possibilidade de emissão de relatórios com os resultados finais do envio em lote; *Oferecer no frontend a pré-visualização dos templates ativos;*
- 4.26. Oferecer a possibilidade do envio de mensagens (templates ou respostas – dentro das 24h) em massa ou de forma única;
- 4.27. Equipe de apoio para desenvolvimento de templates ativos;
- 4.28. Disponibilização de relatórios sobre o serviço, dados e métricas para gestão de atendimento, criação de relatórios customizados (exemplos: comparativos de atendimento, rendimento, tempo médio de fila, tempo médio de atendimento e quantidade de agentes logados), com amplas possibilidades de filtros estabelecidos conforme a necessidade do Conselho;
- 4.29. Caso seja necessária a customização do sistema para atender as necessidades dos setores do Conselho, o fornecedor deverá apresentar a solução no prazo abaixo relacionado conforme o nível de complexibilidade:
- 4.29.1. Complexibilidade nível 1: Solução em **xx** dias;
  - 4.29.2. Complexibilidade nível 2: Solução em **xx** dias;
  - 4.29.3. Complexibilidade nível 3: Solução em **xx** dias;
- 4.30. O nível de complexibilidade e o prazo para a solução será acordado entre as partes até a data da assinatura do contrato;
- 4.31. 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;
- 4.32. Não necessitar do celular conectado ao WhatsApp para funcionar, sendo assim, funcionar sem a necessidade de quaisquer outros dispositivos;
- 4.33. Cada operador deve ter um usuário único (login/senha);
- 4.34. Possibilitar que o backup das mensagens seja feito a qualquer momento para armazenamento interno, com capacidade de download do histórico;
- 4.35. Plataforma disponibilizada para o colaborador, com compatibilidade para atendimento via PC com sistema operacional Windows;

- 4.36. Textos de respostas automáticas, podendo ser informados horário, número de protocolo e informações do usuário;
- 4.37. Criação de chatbot de atendimentos com multiníveis e com disponibilização de diferentes opções em cada menu;
- 4.38. Armazenar histórico de conversas e serviços prestados via plataforma;
- 4.39. Disponibilizar mecanismo de segurança das informações, e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados;
- 4.40. 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;
- 4.41. Configurar por grupo de agentes conforme a departamentalização;
- 4.42. Visualizar histórico somente do atendimento atual dos grupos que o agente esteja logado, ou geral de todo o histórico;
- 4.43. Possuir timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão;
- 4.44. Inserir mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
- 4.45. Permitir que os gestores monitorem os atendimentos por agentes e seus respectivos atendimentos, de forma online;
- 4.46. Permitir a transferência de atendimento;
- 4.47. Permitir que a finalização do atendimento seja de forma manual pelo operador/atendente, ou por tempo de expiração a ser definido pelo CONTRATANTE;
- 4.48. Permitir que o atendente visualize a sua fila de espera. O próprio sistema fará a transferência, em caso de estar ocupado;
- 4.49. Consultas de atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME), por entrada de dados no fluxo de atendimento;
- 4.50. Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso na plataforma de atendimento;
- 4.51. Deve permitir que o administrador possa alterar a senha do atendente na interface de administração;
- 4.52. Realizar o direcionamento para atendimento, com filtragem por diferentes departamentos/grupos;
- 4.53. Armazenamento das mensagens com proteção por criptografia;
- 4.54. Possibilitar permitir ou não que o atendente consiga transferir para o atendente virtual ou outro atendente;
- 4.55. Deverá realizar o encaminhamento do histórico do atendimento prestado pelo Bot ao atendente redirecionado com repasse de todas as interações, como forma de evitar a necessidade de repetição das perguntas de identificação, e outras informações já prestadas durante o atendimento inicial, a fim de trazer uma experiência mais agradável ao

usuário;

- 4.56. Deverá possuir a indicação de ícone verde no número do WhatsApp indicando a autenticidade da conta;
- 4.57. Permitir envios de mensagens ativas de campanhas de comunicação, cobrança, marketing de forma mais eficaz e imediata;
- 4.58. Permitir multiatendentes, com um só número de WhatsApp;
- 4.59. Permitir envio de imagem, vídeo, localização, contato, arquivos PDF;
- 4.60. Ter possibilidade para configurar mensagem institucional, agradecimentos e esclarecimentos;
- 4.61. Ter recurso de exportação e importação de contatos.
- 4.62. Permitir chamadas de vídeo quando demandadas pelo atendente ou pelo cliente, durante a chamada de vídeo deve ser possível o compartilhamento de tela e gravação do atendimento;
  - 4.62.1. Deve ser possível ao cliente entrar na chamada de vídeo sem precisar se autenticar no sistema, digitando apenas o seu nome, não deve haver limite de tempo nas chamadas de vídeo;
  - 4.62.2. Permitir a comunicação interna entre todos os usuários do sistema, seja atendentes ou supervisores, pelo próprio sistema e sem custos para a contratante;
- 4.63. O sistema de possuir uma API própria que possa ser consumida por sistemas externos e possibilitar no mínimo as seguintes ações:
  - 4.63.1. Listar, criar, visualizar e atualizar atendentes;
  - 4.63.2. Listar, criar, visualizar e atualizar equipes de atendimento;
  - 4.63.3. Listar, criar, visualizar e atualizar contatos;
  - 4.63.4. Listar, criar, visualizar e atualizar canais de atendimento;
  - 4.63.5. Listar, criar, visualizar e atualizar atendentes na plataforma;
  - 4.63.6. Listar e visualizar os atendimentos em andamento na plataforma;
  - 4.63.7. Enviar mensagens;
  - 4.63.8. A API dever ser documentada e apresentar a forma de autenticação para geração do Token;
- 4.64. O sistema deve possuir um APP (aplicativo) disponível nas plataformas IOS e Android de forma o atendente possa:
  - 4.64.1. Visualizar a fila de espera dos atendimentos;
  - 4.64.2. Realizar os atendimentos;
  - 4.64.3. Iniciar novos atendimentos;
- 4.65. Possibilidade de enviar áudio e arquivos de mídia;
- 4.66. Ter acesso à base de conhecimento com respostas previamente cadastradas;
- 4.67. Possibilidade de transferência do atendimento para outro atendente;
- 4.68. Realizar conversas de suporte com outros atendentes da mesma equipe através do aplicativo;
  - 4.68.1. Efetuar login e logout de suas equipes de atendimento;
  - 4.68.2. Possibilidade de classificar o atendimento ao seu término;
  - 4.68.3. Entrar no modo pausa;
  - 4.68.4. Criar contatos;
  - 4.68.5. Pesquisar por contatos existentes.

## 5. MODELO DE EXECUÇÃO

5.1. A implementação do sistema dar-se-á no primeiro dia útil subsequente à assinatura do contrato.

5.2. Criação de atendente virtual com fornecimento de plataforma de atendimento digital via plataforma WhatsApp e distribuição de Informativos e orientações do CRECI/SC para os usuários cadastrados, bem como a sociedade em geral, incluindo:

5.2.1. Assessoria técnica especializada;

5.2.2. Criação, atualização constante e implementação de atendimento via *chatbot*/atendente virtual com inteligência artificial através da plataforma WhatsApp;

5.2.3. Integração com outros sistemas de informática utilizados pelo CRECI para disponibilização de serviços de forma autônoma sem a necessidade interação humana;

5.2.4. Encaminhamento, quando necessário, para atendimento via colaboradores;

5.2.5. Geração automática de número de protocolo de atendimento;

5.2.6. 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 Conselho, via pc Windows e via app Android e IOS;

5.2.7. O número de licenças distribuídas entre as modalidades de marketing e atendimento será conforme a necessidade do Conselho;

5.2.8. Treinamento para os operadores do sistema;

5.2.9. Armazenamento em nuvem da aplicação e dos dados de atendimentos, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados (Backup);

5.2.10. Suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia 07 (sete) dias por semana;

5.2.11. Cadastramento do número de telefone de atendimento do CRECI na plataforma WhatsApp com selo de número verificado;

5.2.12. Garantia de atendimento das normas brasileiras e das normas do serviço WhatsApp;

5.2.13. Disponibilização de relatórios sobre o serviço.

5.3. Manutenção e atualização:

5.3.1. Atualização diária do sistema de inteligência artificial e da base de dados;

5.3.2. Atualização da plataforma com garantia de compatibilidade dos sistemas utilizados pelo CRECI/SC;

- 5.3.3. 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;
- 5.4. Disparos de informativos do CRECI/SC:
- 5.4.1. Envio de links e mídias (arquivos, imagens, áudios e vídeos) de forma automática, com opção de seleção de horários, e adição de legendas;
- 5.4.2. Permitir que os usuários registrem interesse em cancelar o recebimento de informativos do CRECI/SC;
- 5.4.3. Permitir a ampliação do número de usuários cadastrados sem custos além dos mensais já acordados no contrato.
- 5.5. Segurança da Informação:
- 5.5.1. Os dados da plataforma são protegidos pelas normas de sigilo das comunicações e da proteção de dados pessoais;
- 5.5.2. O CRECI/SC 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;
- 5.5.3. 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;
- 5.6. A implementação do sistema deverá possibilitar a manutenção do número telefônico que é atualmente utilizado para o atendimento do Conselho;
- 5.7. O início da vigência do contrato dar-se-á, preferencialmente, a partir do dia 1º de novembro de 2024. Contudo, se o processo licitatório findar após esta data, o início da vigência contratual dar-se-á após a assinatura do contrato.

## **6. LEVANTAMENTO DO MERCADO**

- 6.1. O levantamento do mercado da contratação em tela foi realizado pela equipe de planejamento, tomando como base contratações anteriores do Conselho e contratações atuais de órgãos similares, objetivando identificar novas metodologias, tecnologias ou inovações que melhor atenderia às necessidades da Administração, respeitando-se o princípio da padronização e visando a adequação de especificações técnicas e de desempenho, propiciando à Administração Pública uma consecução mais econômica e vantajosa de seus fins;
- 6.2. Após a solução mais eficiente para o CRECI/SC ter sido encontrada, foram realizadas cotações diretas, por meio de solicitações de orçamentos a fornecedores do ramo, além de pesquisa de preços na solução tecnológica Banco de Preços, buscando comprovar que os valores cotados condizem com os preços praticados no mercado;
- 6.3. Foram observadas, na realização do levantamento de mercado, as condições e exigências necessárias para a execução plena do objeto, incluindo prazos, local de entrega do objeto, quantitativos, formas e prazos de pagamento, garantias exigidas, fretes, possíveis

marcas e modelos de softwares referenciais, aplicabilidade do potencial de economia de escala e as peculiaridades do objeto, buscando a proposta mais vantajosa;

6.4. Pelo exposto, o CRECI/SC não encontrou alternativa senão a presente contratação com o intuito de atender as demandas da Administração.

## **7. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS**

7.1. As estimativas das quantidades para a contratação, quando necessário, serão acompanhadas das memórias de cálculo e dos documentos que lhes dão suporte, que considerem interdependências com outras contratações, de modo a possibilitar economia de escala;

7.2. Esses quantitativos encontram-se devidamente discriminados na tabela do item 1, tendo se concluído essa quantia devido a estimativa feita através de um levantamento do volume de mensagens receptivas que chegam pelos diversos canais de atendimento do Conselho, bem como a necessidade estimada de comunicação institucional ativa, em diversos setores, acrescida uma margem para ampliação esperada desses atendimentos através da contratação de uma ferramenta especializada. Documento anexo que comprove as estimativas definidas no quadro do item.

7.3. Para a estimativa das quantidades a serem contratadas levou-se em consideração os seguintes aspectos:

7.3.1. Um levantamento interno foi conduzido com o objetivo de avaliar o volume de mensagens a serem enviadas, levando em consideração as necessidades operacionais do conselho. Através de uma análise detalhada dos registros de comunicação prévia, padrões de utilização e demandas previstas para o próximo período, estimou-se que aproximadamente 71.000 mensagens serão utilizadas. Esse valor foi determinado com base em um cálculo que leva em conta a frequência de interações com o público-alvo, a natureza das comunicações e a necessidade de manter um fluxo constante de informações relevantes. O levantamento em questão, que está anexado a este Estudo Técnico Preliminar, detalha a metodologia empregada e os parâmetros considerados para chegar a essa estimativa;

7.3.2. Além disso, o setor de comunicação deste conselho adotou uma política de uso restrito da ferramenta de disparos de WhatsApp, principalmente devido às limitações orçamentárias. Esse uso restrito implicou na priorização de mensagens de alta relevância, direcionadas tanto aos corretores quanto à sociedade em geral. A decisão de limitar o uso da ferramenta foi fundamentada em uma análise de custo-benefício, onde se concluiu que a eficiência comunicativa poderia ser mantida com o envio de mensagens apenas quando estas tivessem um impacto significativo. Essa abordagem também visou otimizar os recursos disponíveis, assegurando que o orçamento fosse utilizado de forma eficiente, sem comprometer a qualidade da comunicação institucional.

7.3.3. Diante disso, projeta-se triplicar o número de mensagens a serem enviadas, devido à ausência de uma padronização ou regulamentação clara sobre o uso da ferramenta de atendimento pelos demais setores deste conselho, que atenderá os corretores e a sociedade de forma ativa e receptiva. A falta de uma



política unificada de comunicação pode levar a um uso disperso e potencialmente excessivo da ferramenta, o que contribui para o aumento do volume de mensagens. Este crescimento previsto é uma preocupação que deve ser endereçada por meio da implementação de diretrizes claras e de um sistema de governança que regule o uso da ferramenta de comunicação, garantindo que as mensagens sejam enviadas de maneira eficiente e coordenada, evitando sobrecargas e mantendo a coerência na comunicação institucional.

## 8. ESTIMATIVA DE VALOR DA CONTRATAÇÃO

8.1. O valor da contratação em tela resta demonstrado na tabela de item 1, acompanhado do preço unitário correspondente, das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, que poderão constar de anexo classificado, caso a Administração considere preservar o seu sigilo até a conclusão da licitação;

8.2. Esses valores foram aferidos por meio de pesquisa de preços por meio de solução tecnológica que agrega contratações similares feitas pela Administração Pública e cotações diretas com fornecedores, respeitando-se as normas e prioridades dispostas no Art. 23 § 1º da Lei nº 14.133/2021 e na IN SEGES/ME nº 65/2021.

## 9. ANÁLISE DE RISCOS

9.1. Esta contratação é norteadada pelo Plano de Gestão de Riscos da Operacionalização da Nova Lei de Licitações (PGRONLL), que segmenta os riscos de uma contratação em 5 (cinco) grandes dimensões, assim definidas:

- a) **Regulamentação:** riscos inerentes à elaboração e publicação dos atos infralegais necessários a conferir plena eficácia à Nova Lei;
- b) **Sistemas:** riscos de desenvolvimento e suporte dos sistemas de tecnologia da informação e comunicação necessários a dar suporte às contratações públicas, à luz da Lei nº 14.133/21;
- c) **Pessoas:** riscos relacionados à gestão por competências dos indivíduos que atuam no processo de contratação, no contexto intra- e intraorganizacional, bem como do mercado;
- d) **Estrutura:** riscos da divisão de autoridade e responsabilidade subjacentes ao processo de contratação pública, em face das alterações promovidas pela Nova Lei de Licitações; e,
- e) **Processos:** riscos referentes à antecipação da instrução processual (fase interna) em conformidade com a nova legislação;

9.2. No tocante à forma como esses riscos se manifestam no andamento das contratações deste Conselho e às ações que devem ser tomadas para mitigá-los, concluiu-se, após análise dos processos internos, que:

9.2.1. Os riscos relativos à regulamentação são, de forma geral, mitigados pela capacitação constante na matéria da Lei por parte dos colaboradores do setor de licitações, além do contínuo apoio da assessoria jurídica do órgão;

9.2.2. Os riscos de sistema são atenuados pela completa integração do

Conselho aos sistemas do governo federal, incluindo Portal de Compras do Governo Federal e o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP);

9.2.3. Os riscos referentes a pessoas descritos abaixo são os mais recorrentes nas fases de planejamento e execução contratual:

- a) Ausência de fornecedores aptos a prestar o serviço licitado, sobretudo nos processos nas modalidades de dispensa e inexigibilidade;
- b) Falta de profissionais ou materiais de qualidade e/ou incapacidade de efetiva prestação dos serviços em sua plenitude, principalmente nos certames realizados de forma eletrônica;
- c) Sobrevalorização, por parte dos fornecedores, na coleta de orçamentos para a definição de estimativa de preços;

9.2.3.1. Posto isto, a mitigação dos riscos sobrepostos se dará no tratamento do planejamento dos processos licitatórios com toda a presteza necessária, além realização de levantamentos de mercado da forma mais ampla possível;

9.2.4. Os riscos relativos à estrutura são de maneira geral escassos, em razão dos pregoeiros e a equipe de apoio do Conselho serem servidores pertencentes ao quadro permanente da entidade;

9.2.5. Os riscos processuais são mitigados pela elaboração do Plano de Contratações Anuais e pela utilização de minutas documentais para os editais, termos de referência e instrumentos contratuais;

9.3. Demais riscos inerentes às contratações do Conselho que não os supracitados serão tratados em Mapa de Gerenciamento de Riscos e/ou Matriz de Riscos própria, nos casos de contratações de grande vulto, integradas ou semi-integradas, ou nos casos em que a equipe de planejamento da contratação entender como necessário.

## **10. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO**

10.1. Os serviços objetos desta contratação são compostos por 4 (quatro) itens consolidados em um único grupo, definidos de acordo com as diferentes atividades a serem realizadas, de forma a possibilitar a mensuração e pagamento dos serviços efetivamente utilizados;

10.2. Apesar da divisão em itens para melhor dimensionamento do objeto da contratação, entende-se que todos os itens englobam um único objeto a ser contratado, que compreende um conjunto de etapas interdependentes e necessárias à plena execução contratual;

10.3. A prestação individualizada dos serviços é inviável devido a fatores logísticos, já que os serviços desta contratação são intrinsecamente relacionados, sendo muitas vezes necessária a realização de um serviço juntamente com o outro, criando uma interdependência entre os itens desta contratação.

## **11. CONTRATAÇÕES CORRELATADAS E/OU INTERDEPENDENTES**

11.1. Não incide a necessidade de contratação correlata e/ou interdependente,

interligando-se a essa prestação do serviço principal que influencie na sua execução.

## 12. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

12.1. As despesas decorrentes desta contratação encontram-se devidamente programadas no Plano Anual de Contratações, disponível no site oficial do CRECI/SC, no seguinte sequencial:

6.3.1.3.04.01.038 – objeto: LOCAÇÃO E LICENÇA DE SOFTWARE - Projeto nº 16

### PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

12.2. Conforme manifestação da área requisitante, não enseja a necessidade de tomar providências específicas para a plena execução do objeto em tela.

## 13. RESULTADOS PRETENDIDOS

13.1. A realização desta contratação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia, da seleção da proposta mais vantajosa para administração, da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo, e demais princípios discriminados no art. 5º da Lei nº 14.133/2021, com a pretensão da perfeita execução das atividades relacionadas e ao bom funcionamento institucional deste Conselho Regional de Corretores de Imóveis do Estado de Santa Catarina;

13.2. Bem como a implantação de ferramenta para melhorar os canais de atendimento, profissionalizar os meios, melhorar a forma e proporcionar ganho de qualidade em nosso cliente final, o corretor e a sociedade, em toda a parte de atendimento.

13.3. Desta forma, almeja aferir os seguintes efeitos:

13.3.1. Eficácia e eficiência na comunicação com o público-alvo, encaminhando informações institucionais e respondendo às demandas de forma coesa, tempestiva e correta;

13.3.2. Expansão dos atuais canais de atendimento, oferecendo múltiplos meios de comunicação/atendimento, concentrados em uma única ferramenta que permita uma gestão adequada dessas demandas;

13.3.3. Aprimoramento de todos os canais de atendimento através de relatórios e análise de dados fornecidos pela ferramenta, possibilitando detecção rápida de possíveis falhas, bem como identificação de oportunidades de melhoria.

## 14. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS


14.1. Entende-se que a contratação em tela **não possui impactos ambientais consideráveis** que justifiquem a realização de um estudo de possíveis medidas mitigadoras para esses impactos. Nada obstante, recomenda-se que a execução do objeto em tela seja norteada pelo Guia de Contratações Sustentáveis da Advocacia-Geral da União (AGU), principalmente no que enseja a gestão de resíduos sólidos, coleta seletiva, requisitos de baixo consumo de energia, controle de vetores e pragas urbanas, utilização de aparelhos elétricos e, se for o caso, regras para aquisição de alimentos e produtos de limpeza.

## 15. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA AQUISIÇÃO


15.1. Considerando que as informações constantes neste Estudo Técnico Preliminar, e demais documentos que complementem este processo licitatório, serão utilizados como base fundamental e obrigatória para o cumprimento da fase preparatória de um certame a ser realizado na forma eletrônica, a análise de viabilidade da contratação foi realizada pela ótica de praticabilidade de realização do certame, principalmente em relação a prazos estipulados, e a fidedignidade das informações apresentadas para a posterior elaboração de Termo de Referência e instrumento convocatório;

15.2. Diante disso, conclui-se pela **VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO**, e recomenda-se o seu prosseguimento, que deverá ocorrer pela modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO, com fulcro na Lei nº 14.133/2021 e demais legislação vigente.


Florianópolis, 04 de setembro de 2024

Documento assinado digitalmente  
 DANIEL COBRA DE CASTRO  
Data: 05/09/2024 15:04:40-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>


**DANIEL COBRA DE CASTRO**  
Superintendência

Documento assinado digitalmente  
 JORDANI PELISSER  
Data: 04/09/2024 17:48:43-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>


**JORDANI PELISSER**  
Assessor Técnico Gabinete da Presidência

Documento assinado digitalmente  
 ALINE ABREU XAVIER  
Data: 05/09/2024 10:14:10-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**ALINE DE ABREU XAVIER**  
Coordenadora de Licitações e Contratos

Documento assinado digitalmente  
 DANIEL ALMEIDA COELHO  
Data: 04/09/2024 18:01:08-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**DANIEL ALMEIDA COELHO**  
Coordenador de Tecnologia e Informação

Documento assinado digitalmente  
 JULIA SOUZA EVANGELISTA  
Data: 04/09/2024 17:31:04-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**JULIA SOUZA EVANGELISTA**  
Coordenadora de Atendimento

**ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA E DECLARAÇÕES CONSOLIDADAS**  
**(Papel Timbrado da Empresa)**

Nome da Empresa: \_\_\_\_\_  
 CNPJ \_\_\_\_\_  
 Endereço: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_  
 E-mail: \_\_\_\_\_  
 Responsável Legal: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QTD	QTD. TOTAL DE MESES	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
01	Licença de WhatsApp API Oficial (BSP) com chatbot	1	6	R\$ ...	R\$ ...
02	Licença de atendimento humano com mensagens de sessão ilimitada 30 usuários	1	6	R\$ ...	R\$ ...
03	Pacote de mensagem de notificação ativa (template HSM), conforme demanda	100.000	6	R\$ ...	R\$ ...
04	Mensagens excedentes (*)	100.000	6	R\$ ...	R\$ ...
<b>VALOR TOTAL:</b>					<b>R\$ ...</b>

\*O prazo de realização do objeto será conforme o Termo de Referência, contados a partir da assinatura do instrumento contratual.

\* Validade da Proposta: **60 (sessenta) dias (conforme Edital)**

**DECLARAÇÕES:**

Declaro, sob as penas da lei, que a empresa não foi declarada INIDÔNEA para licitar ou contratar com a Administração Pública, bem como que, até a presente data, inexistem fatos supervenientes impeditivos para a habilitação da empresa no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Declaro, para fins dispostos no Edital, que a empresa tem pleno conhecimento de todas as exigências relacionadas à execução dos serviços objeto da referida licitação, que conhece as condições locais para execução do objeto, e que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assumindo total responsabilidade por este fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante.

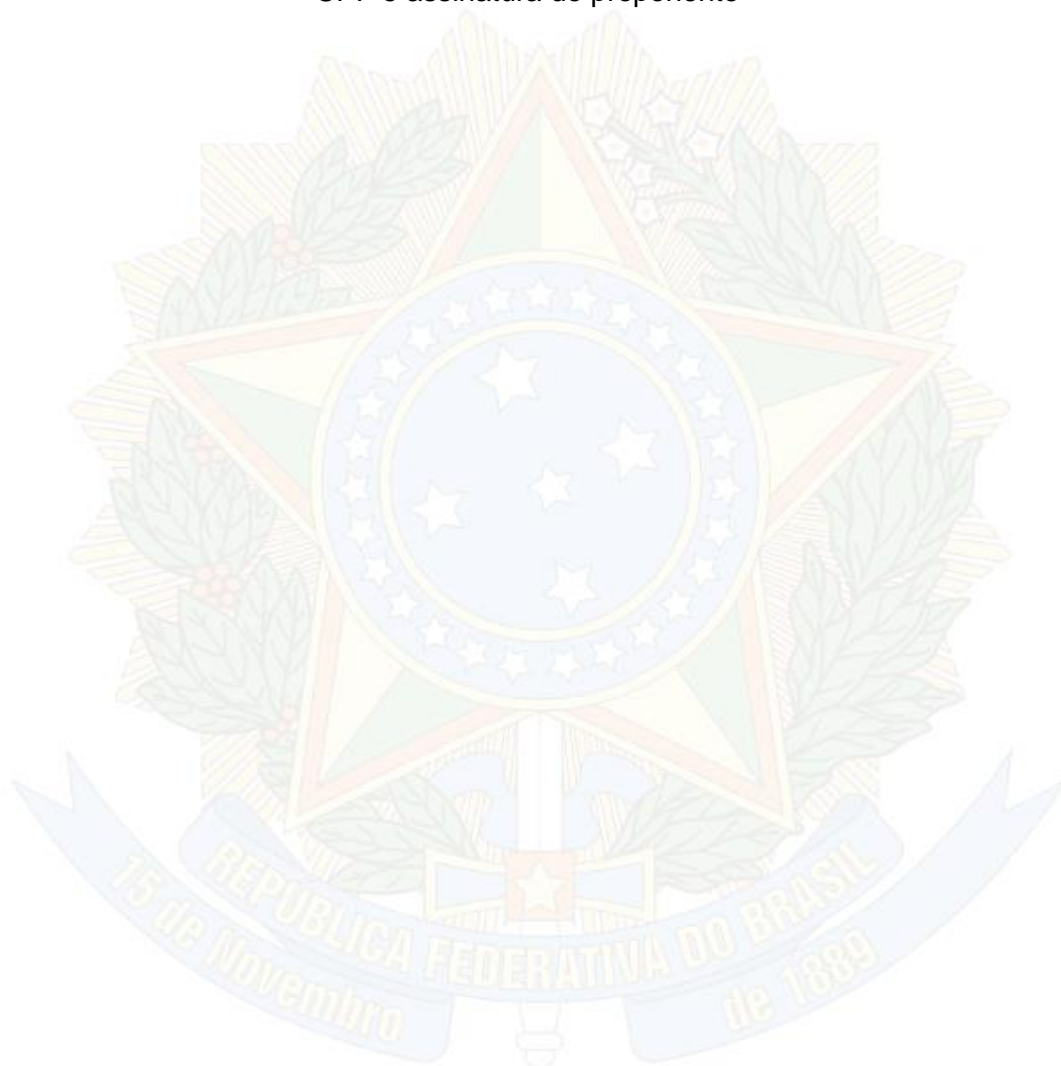
Declaro que a empresa cumpre as normas relativas à saúde e segurança do trabalho de seus empregados, em atendimento à legislação pertinente, e que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e que não emprega menor de dezesseis anos, ressalvado o emprego de menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz.

Declaro, para os fins que se fizerem necessários, que a empresa não possui vínculo direto ou indireto com a Administração Pública, em conformidade com o inciso XVI do art. 37 da Constituição Federal.

Local e data:

Nome

CPF e assinatura do proponente



## ANEXO III - TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

### TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº **XX/202X** QUE CELEBRAM ENTRE SI O CRECI/SC E A EMPRESA **XXXX**.

O CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS DE SANTA CATARINA – CRECI – 11ª REGIÃO/SC, com sede na Rua Fúlvio Aducci, nº 1.214, Ed A&A Phillippi Business Center, 10º Andar, Estreito. CEP 88075-001, na cidade de Florianópolis/SC, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 82.894.098/0001-32, neste ato representado pelo Senhor Presidente Fernando Amorim Willrich, brasileiro, casado, portador da Carteira de Identidade n.º3723428 expedida pela SSP/SC e do CPF/MF n.º 030.130.019-41, doravante denominada **CONTRATANTE**, e a empresa **XXXXX XXXXX XXXXX**, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº **xx.xxx.xxx/xxxx-xx**, estabelecida na Rua **xxxx xxxx xxxx** neste ato representada pelo Sr. **xxxxxxxxxx**, brasileiro, empresário, inscrito no CPF sob nº **xxx.xxx.xxx-xx**, doravante designada **CONTRATADA**, tendo em vista o que conta no Processo Administrativo n.º **XXX/202X** e em observâncias às disposições da Lei 14.133/2021 e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente **do(a) Pregão Eletrônico/Dispensa Eletrônica nº xxx/202X**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

#### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada em sistema de atendimento digital Omnichannel (Multicanal), com no mínimo os seguintes aplicativos: WhatsApp, Instagram Direct e Comments e Facebook Messenger e Comments, Telegram e Microsoft Teams, tanto receptivo quanto ativo, na modalidade SaaS (Software as a Service), com acesso seguro HTTPS para os atendentes, pelo período de 06 (seis) meses, incluindo os serviços de implantação, treinamento, suporte e assistência técnica, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados (Backup), pelo período de 06 (seis) meses, incluindo os serviços de implantação, treinamento, suporte e assistência técnica, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	QTD.	QTD (meses)	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Licença de WhatsApp API Oficial (BSP) com chatbot	26077	1	6	...	...
2	Licença de atendimento humano com mensagens de sessão ilimitada 30 usuários	26077	1	6	...	...
3	Pacote de mensagem de notificação ativa (template HSM), conforme demanda	26077	100.000	6	...	...
4	Mensagens excedentes (*)	26077	100.000	6	...	...
<b>VALOR GLOBAL:</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 da Contratada; e,
- 1.3.4. Eventuais anexos aos documentos supracitados.

## **2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO**

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 6 (seis) meses, contados da assinatura deste Termo de Contrato, prorrogáveis por até 10 (dez) anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei n.º 14.133/2021.

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

- a) Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- b) Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- c) Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- d) Haja manifestação expressa do contratado informando o interesse na prorrogação;
- e) Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

2.3. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

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

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

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

## **3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL**

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



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

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

#### **5. CLÁUSULA QUINTA – DO PREÇO**

5.1. O valor total da contratação é de **R\$ 630.838,62** (seiscentos e trinta mil oitocentos e trinta e oito reais e sessenta e dois centavos).

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

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

#### **6. CLÁUSULA SEXTA – DO PAGAMENTO**

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

#### **7. CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE**

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 20/08/2024.

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 IPCA, 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 índice de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

7.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será obrigatoriamente o definitivo.

7.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado 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.

#### **8. CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

São obrigações do Contratante:

8.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo

com o contrato e seus anexos;

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

8.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

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

8.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação 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;

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

8.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

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

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.

8.9.1. A Administração terá o prazo de 1 (um) mês, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.10. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 1 (um) mês.

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

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.

## **9. CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

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

9.2. Manter preposto aceito pela Administração no local 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 ou Distrital 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 congênera.

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

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

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

9.22. 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;

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

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA – DAS 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.

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

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

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

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

11.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

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

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, 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 12.846/2013.

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

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

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

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

12.2.4. **Multa:**

12.2.4.1. **Moratória** de 0,01% (um décimo por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 20 (vinte) dias.

12.2.4.2. **Moratória** de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

**12.2.4.2.1.** 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. 14.133/2021.

12.2.4.3. **Compensatória** de até 20% (vinte por cento) do valor do contrato ou da parcela inadimplida, conforme for o caso.

12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

12.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

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

12.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse

valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

12.6.1. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

12.8. Na aplicação das sanções serão considerados a natureza e a gravidade da infração cometida, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes ou atenuantes, os danos que dela provierem para o Contratante e a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

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

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

12.11. 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.

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

12.13. 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.

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

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

13.2. 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.

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

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

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

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

13.5.2. 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.

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

13.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido de balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos, relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos, indenizações e multas.

13.7. 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.

13.8. 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.

#### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

14.1. As despesas decorrentes da execução do presente Contrato estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento, para o exercício de 2024 na classificação abaixo:

Elemento de Despesa: 6.3.1.3.04.01.038 – referente a Locação e Licença de Software

14.2. No exercício seguinte, as despesas correspondentes ocorrerão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

#### **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS**

15.1. Os casos omissos serão decididos pela Contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021, 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.

#### **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS ALTERAÇÕES**

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

16.2. 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.

16.3. 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.

16.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo.

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

17.1. Incumbirá à Contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133/2021, bem como no respectivo sítio oficial, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133/2021.

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

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Florianópolis/SC 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 14.133/2021.

Florianópolis/SC, [...] de [...] de 202X

**C.I. FERNANDO AMORIM WILLRICH**  
Presidente do CRECI/SC

**Sr(a). XXXXX XXXX XXXXXXXX**  
Representante Legal da Contratada

**Visto PROJU/CRECI/SC**