



PREGÃO ELETRÔNICO

90002/2026

CONTRATANTE (UASG)

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE MATO GROSSO DO SUL – Crea-MS
(389086)

OBJETO

Contratação de solução de atendimento online (Saas), por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business, com configuração inicial de atendimento e recursos de Inteligência Artificial Generativa e Processamento de Linguagem Natural (NLP), para comunicação em linguagem natural, com curadoria de conteúdos digitais e encaminhamento automatizado de chamados (ChatBot), incluindo implantação e suporte.

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R\$ 250.676,75 (duzentos e cinquenta mil, seiscentos e setenta e seis reais e setenta e cinco centavos)

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia 17/08/2026 às 9h30 (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!



Sumário

1. DO OBJETO	3
2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO	3
3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO	5
4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA	8
5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES	9
6. DA FASE DE JULGAMENTO	14
7. DA FASE DE HABILITAÇÃO	17
8. DOS RECURSOS	20
9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES	21
10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	23
11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	24



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90002/2026

(Processo Administrativo nº P2026/001483-9)

Torna-se público que o **CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE MATO GROSSO DO SUL (Crea-MS)**, por meio do setor de compras e contratos e agente de contratação designada por meio da Portaria n. 007, de 25 de janeiro de 2024, sediado na Rua Sebastião Taveira, 268, bairro São Francisco, em Campo Grande-MS, CEP 79010-480, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de solução de atendimento online (Saas), por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business, com configuração inicial de atendimento e recursos de Inteligência Artificial Generativa e Processamento de Linguagem Natural (NLP), para comunicação em linguagem natural, com curadoria de conteúdos digitais e encaminhamento automatizado de chamados (ChatBot), incluindo implantação e suporte, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste 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).

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

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

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

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

2.5. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no [artigo 16 da Lei nº 14.133, 1º de abril 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 14 de dezembro de 2006](#) e do Decreto nº 8.538, de 6 de outubro de 2015.

2.6. Não poderão disputar esta licitação:

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

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

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

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

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

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

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

- 2.6.8. agente público do órgão ou entidade licitante;
 - 2.6.9. pessoas jurídicas reunidas em consórcio;
 - 2.6.10. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;
 - 2.6.11. 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, 1º de abril de 2021](#).
- 2.7. O impedimento de que trata o item 2.6.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.
- 2.8. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.6.3 e 2.6.2 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.
- 2.9. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.
- 2.10. O disposto nos itens 3.6.3 e 2.6.2 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. A vedação de que trata o item 2.6.8 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 APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 3.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.
- 3.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço 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 7.12.1 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 1º de abril 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 nº 14.133, 1º de abril 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 14 de dezembro 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, 1º de abril 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:

4.1.1. valor unitário e total do item;

4.1.2. quantidade total do item indicada no Termo de Referência;

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

4.2.1. O licitante NÃO poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.

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;

4.9. 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 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\$ 5,00 (cinco reais)**.
- 5.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.
- 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 5.13, 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 14 de dezembro de 2006](#), regulamentada pelo [Decreto nº 8.538, de 6 de outubro 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, 1º de abril 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 de a 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, de 1º de abril de 2021](#), legislação correlata e no item 2.6 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. SICAF;

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

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

6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 2 de junho de 1992](#).

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

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

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

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

6.4. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com o item e 3.6 deste edital.

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

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;

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, 1º de abril 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. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

7.4.1. Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o termo de referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de 10% (dez por cento) para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

7.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia desde que expressamente indicado pela Administração.

7.6. 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, de 1º de abril de 2021.

7.7. 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, de 1º de abril de 2021](#)).

7.8. 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.

7.9. 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.

7.10. 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. ([Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º](#)).

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. ([Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, art. 7º, caput](#)).

7.11.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. ([Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, art. 7º, parágrafo único](#)).

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.

7.12.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no [§ 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

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 ([Lei 14.133, de 1º de abril de 2021, art. 64](#), e [Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022, art. 39, §4º](#)):

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 (art. 4º do Decreto nº 8.538, de 6 de outubro de 2015).

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. DOS RECURSOS

8.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, 1º de abril de 2021.

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

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

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

8.3.1.1. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a **20 (vinte) minutos**.

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

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

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

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

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

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

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

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

8.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico <https://transparencia.creams.org.br/>, podendo, também, serem solicitados através do e-mail licitacoes@creams.org.br

9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

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

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

9.1.2. salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando:

9.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

9.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

9.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

9.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

9.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

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

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

9.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação

9.1.5. fraudar a licitação

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

9.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

9.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

9.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

9.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

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

9.2. Com fulcro na [Lei nº 14.133, 1º de abril de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

9.2.1. advertência;

9.2.2. multa;

9.2.3. impedimento de licitar e contratar e

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

9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.

9.3.2. as peculiaridades do caso concreto

9.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes

9.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública

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

9.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato lícitado, recolhida no prazo máximo de **15 (quinze) dias** úteis, a contar da comunicação oficial.

9.4.1. Para as infrações previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, a multa será de 5% do valor do contrato lícitado.

9.4.2. Para as infrações previstas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, a multa será de 10% do valor do contrato lícitado.

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

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

9.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública Federal, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

9.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, § 5º, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

9.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração,

descrita no item 9.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022.

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

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

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

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

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

10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

10.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, 1º de abril de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

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

10.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, através do endereço eletrônico licitacoes@creams.org.br.

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

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

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

11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico <https://transparencia.creams.org.br/>.

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

11.11.1. Anexo I - Termo de Referência;

11.11.1.1. Apêndice I - ROTEIRO DA PROVA DE CONCEITO (PoC)

11.11.2. Anexo II – Modelo da Proposta de Preços;

11.11.3. Anexo III – Minuta de Termo de Contrato.

11.11.4. Anexo IV – Minuta do Termo de Conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

Campo Grande, 28 de julho de 2026.

Eng. Agrim. VÂNIA ABREU DE MELLO
Presidente do Crea-MS



Documento assinado eletronicamente por **VANIA ABREU DE MELLO, Presidente**, em **28/07/2026**, às **16:52**, conforme horário oficial de Campo Grande, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [DECRETO Nº 10.543, DE 13 DE NOVEMBRO DE 2020](#)





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90002/2026 | ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

(Processo Administrativo nº P2026/001483-9)

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. Contratação de solução de atendimento online (Saas), por meio de mensagens, compatível com a plataforma **WhatsApp Business**, com configuração inicial de atendimento e recursos de **Inteligência Artificial Generativa e Processamento de Linguagem Natural (NLP)**, para comunicação em linguagem natural, com curadoria de conteúdos digitais e encaminhamento automatizado de chamados (ChatBot), incluindo implantação e suporte.
- 1.2. A contratação contempla serviços de implantação, treinamento remoto, integrações com sistemas internos, manutenção corretiva e evolutiva, conforme as necessidades operacionais do Crea-MS, descritas na tabela abaixo:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNID. DE MEDIDA	QTD.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1.	Serviço de implantação do Assistente Virtual Inteligente	27260	Serviço	1	R\$ 16.750,00	R\$ 16.750,00
2.	Serviço mensal de fornecimento do Assistente Virtual Inteligente	27260	Mês	12	R\$ 9.600,00	R\$ 115.200,00
3.	Serviço mensal de recursos de Inteligência Artificial Generativa e Processamento de Linguagem Natural (NLP)	27260	Mês	12	R\$ 9.280,00	R\$ 111.360,00
4.	Hora técnica para integrações com sistemas (conforme demanda)	27260	Hora	25	R\$ 294,67	R\$ 7.366,75

- 1.3. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bens de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.
- 1.4. O serviço objeto desta contratação é caracterizado como comum, uma vez que possui padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência, por meio de especificações usuais no mercado.
- 1.5. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da assinatura contratual, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

1.5.1. O serviço objeto desta contratação é definido como contínuo, com fundamento no inc. X do art. 1º da Portaria nº 039, de 3 de abril de 2024.

1.5.1.1. A classificação como serviço contínuo se justifica pela necessidade de assegurar a modernização e a continuidade ininterrupta do canal de atendimento online do Conselho, cuja paralisação comprometeria a eficiência operacional e o suporte essencial prestado aos profissionais e às empresas registrados.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. Da necessidade da contratação:

2.1.1. Modernização e continuidade de um canal de atendimento online, criação, instalação, manutenção e atualização de plataforma ou software de atendimento ChatBot com recursos de IA para interação natural, para garantir um canal de atendimento automatizado e de comunicação eficiente aos profissionais e às empresas, registrados no sistema, bem como, a todos que dependem ou necessitam dos serviços prestados pelo Conselho.

2.1.2. Considerando que o uso de canal de atendimento automatizado, já é rotina para grande parte daqueles que utilizam os serviços deste Crea-MS, porque oferece resposta a curto prazo, acesso 24 (vinte e quatro) horas a manuais e a alguns serviços online, evitando prejuízos de tempo;

2.1.3. Considerando, também, que parte do atendimento é robotizado, fato que facilita o acesso aos serviços online, auxilia na redução da demanda de atendimentos presenciais e telefônicos, bem como reduz gastos financeiros com a disponibilização de pessoal para realização manual desses serviços;

2.1.4. É importante destacar que a contratação de empresa especializada constitui a solução mais adequada para a modernização, a continuidade e o pleno funcionamento de um canal de atendimento on-line (chatbot), recurso fundamental para garantir uma comunicação eficaz por meio de diálogo síncrono baseado em mensagens de texto. Essa solução possibilita o esclarecimento de dúvidas dos usuários em curto tempo de resposta, com atendimento disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, reduzindo, em muitos casos, a necessidade de atendimentos presenciais e telefônicos. Como resultado, proporciona maior celeridade, melhoria da qualidade das informações e aumento da confiabilidade dos serviços prestados, sem prejuízo ao andamento das atividades finalísticas do Conselho;

2.1.5. A solução disponibilizará também o disparo de mensagens via WhatsApp, integração com sistemas internos e dashboards analíticos para gestão. Entre os benefícios, destacam-se:

2.1.5.1 Atendimento automatizado, eficiente e escalável;

2.1.5.2 Envio de campanhas e comunicados via WhatsApp;

2.1.5.3 Redução da demanda de atendimento presencial e telefônico;

2.1.5.4 Atendimento personalizado com histórico do usuário;

2.1.5.5 Relatórios inteligentes para suporte à tomada de decisão;

2.1.5.6 Adequação às normas de segurança e proteção de dados (LGPD).

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano Plurianual - PPA - 2025 – 2026 - 2027, com objetivos estratégicos definidos, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.

2.2.1. Meta: Aumentar para 95% as avaliações positivas sobre o atendimento;

2.2.2. Indicador: Medir o percentual de satisfação dos usuários no atendimento.

2.3. O objeto da contratação também está em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação PDTI 2026-2027- deste Conselho, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AO PDTIC <ANO>			
ID	Ação do PDTI	ID	Meta do PDTI (ano 2026)
A1	Contratação de solução de atendimento online (Saas) – IA	05	Atender 100% do Contrato

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo se encontra pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos técnicos obrigatórios:

4.1.1. Compatibilidade com API oficial do WhatsApp Business (autorizada pelo Facebook/Meta);

4.1.2. atendimentos automatizados por IA com transbordo para atendimento humano;

4.1.3. atendimentos receptivos mensais, via Whatsapp API (oficial);

- 4.1.4. Atendimentos receptivos mensais, via Webchat;
- 4.1.5. Disponibilização de disparo de mensagens mensais, via WhatsApp, para conversas e campanhas ativas;
- 4.1.6. Treinamento para os operadores dos Departamentos;
- 4.1.7. Criação de até 5 classificações de atendimento;
- 4.1.8. Criação de até 4 departamentos;
- 4.1.9. Instalação/Criação, atualização, configuração e organização bot com IA Generativa e NLP (Processamento de Linguagem Natural) para comunicação em linguagem natural com curadoria dos conteúdos digitais;
 - 4.1.9.1. Compreensão de linguagem natural (NLU – Natural Language Understanding), com detecção automática de intenções, entidades e contexto conversacional, possibilitando interações fluidas e contextualizadas com os usuários;
 - 4.1.9.2. Geração automática de respostas por meio de modelos de linguagem generativos (LLMs), garantindo coerência, clareza e adequação semântica das respostas fornecidas, inclusive em casos de consultas complexas ou abertas;
 - 4.1.9.3. Capacidade de aprendizado contínuo, com base nas interações realizadas, mediante curadoria de conteúdo pelo Crea-MS, possibilitando o aprimoramento constante do desempenho do assistente virtual;
 - 4.1.9.4. Análise semântica e de sentimento, para classificação das demandas e identificação de emoções ou padrões de comportamento dos usuários, subsidiando relatórios de melhoria de atendimento;
 - 4.1.9.5. Integração com bases de conhecimento internas e externas, permitindo consultas automatizadas a conteúdos institucionais, normativos e técnicos, por meio de mecanismos de busca semântica;
 - 4.1.9.6. Geração de resumos automáticos de conversas e atendimentos, otimizando o registro e a análise posterior das interações realizadas;
 - 4.1.9.7. Aderência a princípios éticos e de segurança da informação, assegurando o cumprimento integral da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com registro e anonimização das interações.
- 4.1.10. Integração com Portal de Serviços do Crea-MS para consulta de boletos, processos e outros, a documentação de integração será disponibilizada pelo Crea-MS no momento que for solicitada a integração dos Serviços para contratada;



4.1.11. Relatórios de Desempenho Operacional e Inteligência Analítica completos para gerenciamento de equipe e análise de atendimentos, com recursos automatizados e apoio de inteligência artificial, contemplando:

4.1.11.1. Indicadores de produtividade, tempo de atendimento, pausas e jornada dos atendentes;

4.1.11.2. Localização rápida de atendimentos e histórico detalhado por atendente ou cliente;

4.1.11.3. Avaliação da qualidade dos atendimentos com base em feedbacks e métricas de satisfação (ex: CSAT);

4.1.11.4. Análises com uso de IA incluindo: classificação automática de demandas; análise de sentimento das interações; identificação de gargalos e pontos críticos do processo; geração e envio de relatórios periódicos com insights operacionais.

4.1.12. Conformidade integral com a LGPD, garantindo privacidade e segurança das informações.

4.2. Serviço de implantação do Assistente Virtual Inteligente:

4.2.1. A licitante deverá comprovar ser parceira oficial da Meta, devidamente autorizada a utilizar a API Oficial da WhatsApp Business Platform, na condição de Business Solution Provider (BSP) ou Tech Provider (Tech Partner), ou possuir parceria formal vigente com empresa que detenha uma dessas condições, desde que demonstrada a autorização oficial perante a Meta para utilização da referida API.

4.2.1.1. A comprovação da condição prevista no subitem anterior poderá ser realizada mediante apresentação de documentação emitida pela Meta, por parceiro oficial autorizado ou por outro documento idôneo emitido por terceiro que demonstre a autorização para comercialização, implantação, integração e suporte da solução ofertada junto à WhatsApp Business Platform.

4.2.1.2. É vedada a comprovação da condição prevista no subitem 4.2.1 exclusivamente por meio de autodeclaração da licitante, devendo ser apresentada documentação emitida por terceiro idôneo, nos termos do subitem 4.2.1.1.

4.2.2. Customizar o Assistente Virtual Inteligente para que, em tempo real, a inteligência artificial identifique e compreenda as intenções e conduza o atendimento das necessidades manifestadas pelo público externo que venha a estabelecer contato com o Crea-MS;



4.2.3. Realizar a personalização de design, carga de conteúdo e fluxos de atendimento, com base em informações fornecidas pelo Crea-MS;

4.2.4. Realizar a configuração e vinculação do número de telefone (67) 3368-1000, de titularidade do Crea-MS, à Conta Oficial do WhatsApp Business (WABA), para viabilizar as automações previstas neste Termo de Referência, observando-se que:

4.2.4.1. A Conta Oficial do WhatsApp Business (WABA) vinculada ao referido número deverá ser criada, configurada e mantida no gerenciador de negócios (Meta Business Manager) de titularidade do Crea-MS, cabendo à CONTRATADA apenas a operação técnica da solução, sendo vedada a vinculação do WABA ao Gerenciador de Negócios ou à estrutura de provedor de serviços (BSP) de titularidade exclusiva da CONTRATADA;

4.2.4.2. O Crea-MS deterá, durante toda a vigência contratual, acesso administrativo com permissões integrais (nível "Admin") ao Business Manager e à WABA correspondente, independentemente do acesso operacional concedido à CONTRATADA para prestação dos serviços;

4.2.4.3. Encerrado o contrato, por qualquer motivo, permanecerão sob domínio exclusivo do Crea-MS a titularidade do número telefônico, da Conta Oficial do WhatsApp Business (WABA), bem como de todos os ativos, configurações, histórico permitido pela plataforma e demais recursos vinculados à solução, sem qualquer ônus adicional, cabendo à CONTRATADA apenas providenciar o descredenciamento de seus acessos.

4.2.5. A etapa de implantação compreenderá a aplicação do treinamento remoto para os usuários do Crea-MS.

4.3. Serviço mensal de fornecimento de Assistente Virtual Inteligente:

4.3.1. Trata-se de solução de automatização de atendimentos via internet baseada em inteligência artificial, por meio da utilização de Assistente Virtual (chatbot), com possibilidade de transbordo das conversações para atendimento humano quando necessário;

4.3.2. Nos casos de transbordo das conversações para o atendimento humano, a inteligência artificial deve fornecer suporte aos atendentes por meio da contextualização do histórico da interação, sugestões de respostas e auxílio na condução do atendimento, inclusive, sugestões de correções gramaticais;

4.3.3. A solução deve ser mantida em Datacenter com garantia mínima de 99,5% de disponibilidade e operar no formato 24x7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana), todos os dias do ano, independente de facultativos;

4.3.4. O Assistente Virtual deve realizar o primeiro atendimento, com a opção de transferir para o atendente humano para que este continue com o atendimento, nos casos em que a dúvida/solicitação do usuário não for solucionada no primeiro atendimento;

4.3.5. O fornecimento deve contemplar atividades de atendimento e suporte técnico ao Crea-MS para resolução de problemas, dúvidas e outras demandas pertinentes ao objeto contratado;

4.3.6. É garantido ao Crea-MS, sem ônus adicional, o direito de receber todas as atualizações e melhorias disponibilizadas para a solução durante a vigência contratual;

4.3.7. A solução deve ser habilitada para contemplar múltiplos canais de comunicação, sendo: WebChat (no site e Portal de Serviços do Crea-MS) e WhatsApp;

4.3.8. Contemplar franquia mensal de 3.300 (três mil e trezentos) atendimentos, para uso via WebChat;

4.3.9. Contemplar franquia mensal de 5.700 (cinco mil e setecentos) atendimentos, para uso exclusivo no WhatsApp, via API oficial;

4.3.10. Contemplar franquia mensal para 6.000 (seis mil) conversas de marketing:

4.3.10.1. Pacote específico para envio de mensagens via WhatsApp, destinado ao envio de promoções ou ofertas, atualizações de informações e convites aos clientes em decorrência de interações ou ações realizadas por eles.

4.3.11. A franquia se refere ao atendimento, não devendo existir qualquer limitação relacionada à quantidade de envio e recebimento de mensagens durante o atendimento;

4.3.12. A franquia pode ser ultrapassada em meses atípicos sem paralisação dos atendimentos e sem custos adicionais ao Crea-MS, salvo em caso de recorrência em ultrapassá-la por 3 (três) meses consecutivos ou em 1 (um) mês com mais de 30% (trinta por cento) ultrapassado da franquia contratada;

4.3.13. Permitir transferência de arquivos e adicionalmente, como bônus, suportar reconhecimento de voz em mensagens de áudio (Speech-to-text SST);

4.3.14. Possuir funcionalidade que permita aos usuários externos responder a uma pesquisa de satisfação ao final do atendimento;

4.3.15. Suportar escolha de opções (tipo URA);

4.3.16. A solução deve entregar plataforma web, acessível via Google Chrome para atendimento humano e gestão das demais funcionalidades da ferramenta;

4.3.17. Contemplar conexão simultânea de até 12 (doze) usuários atendentes, com suporte a departamentalização;

4.3.18. Disponibilizar relatórios, gráficos e dados estatísticos para análise de indicadores e tomada de decisão;

4.3.19. Possuir mecanismo para controle dos privilégios de acesso dos usuários;

4.3.20. Permitir integrações via API entre sistemas para automatização de ações. Estas integrações deverão ser solicitadas pelo Crea-MS, cabendo à CONTRATADA precificá-las em horas, conforme estimativa de esforço e valor da hora técnica definida na contratação;

4.3.21. Permitir ao Crea-MS a criação e edição dos fluxos de atendimentos.

4.4. Hora técnica para integrações com sistemas:

4.4.1. As horas técnicas ficam previstas neste objeto, mas sem a obrigação do Crea-MS utilizá-las. A sua previsão segue o princípio da eficiência e da prudência, pois caso não sejam demandadas, não serão gerados custos ao Conselho. Todavia, caso haja necessidade, tais horas estão contempladas, possibilitando o seu acionamento de forma tempestiva;

4.4.2. As horas técnicas poderão ser utilizadas para integrar a solução com outros sistemas do Crea-MS.

4.5. Sustentabilidade:

4.5.1. Devem ser atendidos os requisitos que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

4.6. Requisitos de capacitação:

4.6.1. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. O treinamento deverá ser de no mínimo 6 (seis) horas de duração.

4.7. Requisitos legais:

4.7.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

4.8. Requisitos de manutenção e/ou suporte técnico:

4.8.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções (corretivas/preventivas/adaptativa/evolutiva) pela CONTRATADA, visando

à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

4.8.2. O suporte técnico deverá ser prestado remotamente, durante toda a vigência do contrato, no regime 8 x 5 (oito) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana;

4.8.3. O suporte técnico deverá ser prestado sem custos adicionais para o Crea-MS, cabendo à CONTRATADA a adoção de providências necessárias para resolver eventuais problemas ou possíveis dúvidas relacionadas ao software. A CONTRATADA terá o prazo de até 4 (quatro) horas úteis para prestar primeiro atendimento ao Crea-MS, contados a partir da abertura do chamado.

4.9. Requisitos de Segurança e Privacidade:

4.9.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Crea-MS.

4.10. Requisitos de Garantia e Manutenção:

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

4.11. Requisitos de Experiência Profissional:

4.11.1. Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente contratação.

4.12. Vistoria:

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

4.13. Indicação de marcas ou modelos:

4.13.1. Não se aplica.

4.14. Da exigência de amostra:

4.14.1. Não haverá exigência de amostra.

4.15. Da vedação de contratação de marca/produto:

4.15.1. Não se aplica.

4.16. Da exigência de carta de solidariedade:

4.16.1. Não será exigida carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato.

4.17. Da subcontratação:

4.17.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.18. Garantia da contratação:

4.18.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

5. PROVA DE CONCEITO (POC)

5.1. O licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá submeter a solução ofertada a uma Prova de Conceito (PoC), com o objetivo de demonstrar o atendimento dos requisitos mínimos e a exequibilidade da proposta.

5.2. A convocação para a realização da PoC ocorrerá por meio do sistema eletrônico, devendo o licitante executá-la no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da convocação.

5.3. A PoC será realizada de forma virtual, por meio da plataforma de videoconferência Zoom, disponibilizada pela Administração, sendo a sessão integralmente gravada para fins de auditoria, registro e ampla publicidade.

5.4. Para a execução da PoC, o licitante deverá utilizar base de dados de teste (fictícia), sendo de sua total responsabilidade a infraestrutura necessária (canais de teste, acessos e ferramentas).

5.5. A avaliação da solução seguirá estritamente o roteiro de testes detalhado no Apêndice I - ROTEIRO DA PROVA DE CONCEITO (PoC) deste Termo de Referência.

5.6. Será considerado APROVADO o licitante que obtiver êxito em, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos cenários de teste previstos no roteiro.

5.7. O descumprimento do prazo de execução, a recusa em realizar o teste ou a obtenção de resultado inferior ao índice mínimo de aprovação ensejará a desclassificação do licitante, com fulcro no art. 59, incisos II e V da Lei nº 14.133/2021, procedendo-se à convocação dos licitantes remanescentes na ordem de classificação.

5.8. Aprovada a solução na PoC e atendidas as demais condições habilitatórias, o licitante será declarado vencedor do certame.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. A execução do objeto e o seu recebimento seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA terá o prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias, para conclusão do ITEM 1, podendo esse prazo ser prorrogado por igual período, desde que apresentada justificativa pela CONTRATADA e expressa anuência da CONTRATANTE.

6.1.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelo(s) fiscal(is) designado(s), mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (art. 140, inc. I, alínea “a”, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e arts. 22, inc. X e 23, inc. VII do Decreto nº 11.246, de 27 de outubro de 2022).

6.1.3. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

6.1.4. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

6.1.4.1. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

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

6.1.5. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por empregado ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

6.1.5.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelo(s) fiscal(is), no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 27 de outubro de 2022).

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

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

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

6.1.5.5. Enviar a documentação pertinente ao Setor de Compras e Contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

6.1.6. 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 1º de abril de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

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

6.2. Local e horário da prestação dos serviços:

6.2.1. Software de assistente virtual inteligente para automatização de atendimento em multicanal (WhatsApp e Webchat), no formato SaaS (Software as a Service).

6.2.2. Os serviços serão prestados no seguinte horário: operar 24 x 7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana), todos os dias do ano, independentemente de finais de semana, feriados e pontos facultativos.

6.3. Formas de transferência de conhecimento:

6.3.1. Não será necessária transferência de conhecimento devido às características do objeto.

6.4. Procedimentos de transição e finalização do contrato:

6.4.1. Ao término da vigência contratual, por decurso de prazo, rescisão ou qualquer outra causa, a CONTRATADA deverá observar os seguintes procedimentos de transição, sem custo adicional ao Crea-MS:

6.4.1.1. Iniciar o apoio à transição em até 30 (trinta) dias antes do encerramento da vigência contratual, ou em prazo compatível com a rescisão, quando esta ocorrer de forma antecipada;

6.4.1.2. Exportar e disponibilizar ao Crea-MS, em formato aberto e interoperável, a totalidade dos fluxos de atendimento configurados, da base de conhecimento curada, dos históricos de conversas e atendimentos, e dos templates de mensagem aprovados junto à Meta;

6.4.1.3. Prestar suporte técnico necessário à desvinculação da WABA de sua estrutura de parceria (BSP) e à respectiva migração para novo fornecedor ou plataforma indicada pelo Crea-MS, sem interrupção da disponibilidade do número (67) 3368-1000;

6.4.1.3.1. A CONTRATADA não poderá criar qualquer impedimento técnico, contratual ou operacional que dificulte ou inviabilize a migração da solução, da WABA, dos fluxos, das integrações, da base de conhecimento, dos históricos de atendimento e dos demais ativos digitais para outro fornecedor indicado pelo Crea-MS.

6.4.1.4. Manter, durante o período de transição, o nível de serviço (SLA) previsto no Instrumento de Medição de Resultado, sob pena das glosas e sanções cabíveis, aplicando-se, no que couber, o regime de retenção previsto no item [remissão ao IMR/SLA] em caso de descumprimento dos prazos acima.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

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

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

7.4. A CONTRATANTE poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.5. 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.

7.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (art. 117, caput da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021).

7.7. São obrigações da CONTRATANTE:

7.7.1. Nomear Gestor e Fiscal(is) do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto;

7.7.2. Participar ativamente das sistemáticas de supervisão, acompanhamento e controle de qualidade dos serviços;

7.7.3. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

7.7.4. Disponibilizar a CONTRATADA lista detalhada dos requisitos para desenvolvimento de sustentação;

7.7.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA;

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

7.7.7. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

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

7.7.9. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

7.7.10. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

7.8. São obrigações da CONTRATADA:

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

- 7.8.2. Implantar e disponibilizar solução de Assistente Virtual Inteligente, conforme especificações determinadas no Termo de Referência;
- 7.8.3. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 7.8.4. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 7.8.5. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 7.8.6. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 7.8.7. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 7.8.8. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 7.8.9. Disponibilizar infraestrutura compatível com a demanda, licenciamento do software, aplicação de atualizações corretivas, evolutivas e legais e monitoramento preventivo do sistema;
- 7.8.10. Tratar como confidenciais, informações e dados do CONTRATANTE, guardando total sigilo perante a terceiros.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADO E PAGAMENTO

8.1. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) / ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA).

8.1.1. Disposições Gerais

8.1.1.1. O presente Instrumento de Medição de Resultado (IMR) tem como finalidade a avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados, vinculando o pagamento mensal à efetiva entrega e ao desempenho da solução, em estrito cumprimento do disposto no artigo 140 da Lei nº 14.133/2021.

8.1.1.2. A avaliação incidirá sobre o faturamento mensal referente aos serviços de natureza continuada (Licença SaaS e Recursos de IA), não se aplicando aos serviços pontuais de implantação ou às horas técnicas medidas por demanda.

8.1.1.3. O redimensionamento do pagamento (glosa) possui caráter compensatório e não punitivo, refletindo a não execução parcial do serviço. A aplicação da glosa não isenta a Contratada da eventual abertura de processo administrativo para a aplicação de sanções (multas), caso os incumprimentos sejam graves ou reiterados.

8.1.2. Indicador 1: Disponibilidade da Solução (*Uptime*)

8.1.2.1. Finalidade: Medir o tempo durante o qual a plataforma de ChatBot e o respectivo painel administrativo estiveram plenamente operacionais e acessíveis, tanto para o Crea-MS quanto para o público externo.

8.1.2.2. Forma de aferição: Relatórios de monitoramento extraídos da própria plataforma e validados através de registros internos da equipe do Crea-MS.

8.1.2.3. Meta de Qualidade: Disponibilidade mínima de 99,5% do tempo total do mês.

8.1.2.4. Tabela de Redimensionamento (Glosa):

Resultado Alcançado no Mês	Fator de Desconto (Glosa) na Fatura Mensal
> ou = 99,5%	0% (Pagamento integral)
> 96% a 99,49%	Desconto de 2% em até duas faturas
> 90,0% e 95,99%	Desconto de 5% em até duas faturas
Abaixo de 90,0%	Desconto de 8% em até duas faturas e notificação da empresa

8.1.3. Indicador 2: Tempo de Resposta e Resolução de Suporte Técnico

8.1.3.1. Finalidade: Avaliar a celeridade da Contratada no atendimento e na resolução de incidentes (falhas, bugs ou inoperâncias) reportados pelo CREA-MS.

8.1.3.2. Forma de aferição: Registros de abertura e de chamados (tickets) no sistema de suporte da Contratada ou através de correio eletrônico institucional.

8.1.3.3. Horário de cômputo: Os prazos serão contados por dias úteis, fuso horário de Mato Grosso do Sul.

8.1.4. Indicador 3: Qualidade Semântica da IA e Eficácia do Aprendizado Contínuo

8.1.4.1.1. Finalidade: Medir objetivamente a coerência, clareza e adequação semântica das respostas da IA (item 4.1.9.2) e a sua efetiva capacidade de aprendizado contínuo após curadoria (item 4.1.9.3)

8.1.4.1.2. Forma de aferição: Avaliação mensal pelo Fiscal Técnico do Contrato, estruturada em duas métricas:

Taxa de Adequação Semântica (TAS):	O Fiscal avaliará uma amostra aleatória simples de 100 (cem) interações mensais automatizadas. Serão consideradas "Inadequadas" as respostas que apresentarem: informações contraditórias ao site do Crea-MS, alucinações (dados falsos gerados pela IA), ou frases desconexas/incompreensíveis.
Eficácia de Curadoria (EC):	O Fiscal selecionará até 10 (dez) perguntas que a IA errou no mês anterior e que foram formalmente corrigidas (curadoria de conteúdo) pela equipe do Crea-MS. O fiscal fará testes práticos para verificar se a IA aprendeu a resposta corrigida.

8.1.4.1.3. Tabela de Redimensionamento (Glosa):

Resultado Alcançado no Mês	Fator de Desconto (Glosa) na Fatura Mensal
TAS $\geq$ 95% e EC =100%	0% (Pagamento integral)
TAS $\geq$ 90% e < 95%	Desconto de 2% em até duas faturas
TAS $\geq$ 80% e < 90%	Desconto de 5% em até duas faturas
TAS <80%	Desconto de 8% em até duas faturas e notificação da empresa
EC: Abaixo de 100% (IA cometeu erro em assunto já curado/ensinado)	Desconto de 2% por cada erro reincidente, limitado ao teto de 10% sobre o valor do Item 3.

8.1.5. Níveis de Severidade e Prazos:

Severidade	Exemplos de Incidentes	Tempo Máx. de Resposta (Início da Análise)	Tempo Máx. de Solução (Resolução Definitiva)
Alta (Crítico)	Sistema inoperante (ex.: ChatBot não responde, falha geral de acesso ao painel).	Até 2 horas úteis	Até 6 horas úteis
Média	Falhas de integração parciais, lentidão acentuada ou respostas desconexas da IA.	Até 2 horas úteis	Até 8 horas úteis

Baixa	Dúvidas operacionais, ajustes simples de configuração que não afetam o serviço ao público.	Até 6 horas	Até 48 horas úteis
-------	--	-------------	--------------------

8.1.6. Tabela de Redimensionamento (Glosa) por Atraso:

Incumprimento Verificado no Mês	Fator de Desconto (Glosa) na Fatura Mensal
Para cada chamado com Tempo de Resposta excedido	Desconto de 1% por chamado (Limitado a 5% ao mês)
Para cada chamado com Tempo de Solução excedido	Desconto de 3% por chamado (Limitado a 15% ao mês)

8.1.7. Regras Gerais de Aplicação das Glosas

8.1.7.1. **Cumulatividade e Limite:** Os descontos previstos nos Indicadores 1 e 2 são cumulativos. Contudo, o somatório das glosas num único mês civil não poderá ultrapassar o limite de **25%** do valor faturado no respectivo mês.

8.1.7.2. **Ações Consequentes:** Caso o limite de 25% seja atingido, ou a Contratada reincida no não cumprimento de metas durante 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) alternados, o Fiscal do Contrato deverá reportar o fato à autoridade competente para avaliação de sanção administrativa e possível rescisão contratual.

8.1.7.3. **Exceções (Boa prática para evitar litígios):** Não serão computadas para efeito de glosa, não sendo penalizada a Contratada, as falhas ou indisponibilidades decorrentes de:

- Manutenções preventivas previamente agendadas e autorizadas, por escrito, pelo CREA-MS, com antecedência mínima de **48 horas**;
- Instabilidades ou quedas sistêmicas comprovadas da infraestrutura da plataforma WhatsApp Business Platform mantida pela Meta ou das operadoras de telecomunicações;
- Falhas decorrentes de instabilidade na infraestrutura de rede, internet ou causadas por falhas na infraestrutura ou servidores internos do próprio Crea-MS.

8.1.8. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

- não produzir os resultados acordados;
- deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

8.2. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

8.2.1. A medição dos serviços observará a natureza de cada item contratado, a efetiva execução do objeto e, quando aplicável, os indicadores previstos no Instrumento de Medição de Resultado – IMR.

8.2.2. A medição dos serviços observará os seguintes critérios:

8.2.2.1. **ITEM 1 - Implantação:** a medição será realizada em parcela única, após a conclusão integral da implantação, configuração, parametrização, integração, migração dos dados e demais atividades previstas neste Termo de Referência, mediante aprovação da solução e emissão do Termo de Recebimento Definitivo pela fiscalização.

8.2.2.2. **ITENS 2 e 3 - Licenciamento da solução SaaS e da solução de Inteligência Artificial:** a medição será mensal, considerando a efetiva disponibilização da solução durante o período de competência, observados os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência e os indicadores previstos no Instrumento de Medição de Resultado – IMR.

8.2.2.2.1. O valor mensal devido corresponderá a 1/12 (um doze avos) do valor anual contratado para cada item de licenciamento, sendo o pagamento realizado proporcionalmente ao período efetivo de disponibilização da solução quando a execução não abranger o mês integral, ressalvadas as glosas eventualmente aplicáveis em razão do descumprimento dos indicadores previstos no IMR.

8.2.2.2.2. O início da contagem do período de vigência dos serviços continuados e do faturamento dos itens de licenciamento ficará condicionado à emissão do Termo de Recebimento Definitivo da implantação.

8.2.2.3. **ITEM 4 - Horas técnicas sob demanda:** a medição será realizada conforme as horas efetivamente executadas, limitadas ao quantitativo previamente autorizado pela fiscalização, mediante apresentação de relatório das atividades executadas, o qual deverá ser aprovado pela fiscalização para fins de medição e posterior autorização para emissão da Nota Fiscal correspondente.

8.2.3. O pagamento de cada item observará os critérios de medição estabelecidos neste Termo de Referência e as regras previstas no item 8.3.



8.2.4. Para os itens de prestação continuada, a fiscalização aplicará os indicadores previstos no Instrumento de Medição de Resultado – IMR.

8.2.4.1. O descumprimento dos indicadores estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultado – IMR ensejará, quando cabível, o redimensionamento proporcional do pagamento mediante aplicação das glosas previstas neste Termo de Referência, de natureza compensatória, sem prejuízo da aplicação das demais sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021 e no contrato.

8.2.5. Não serão objeto de medição nem de pagamento os serviços executados em desconformidade com este Termo de Referência ou que não tenham sido aceitos pela fiscalização, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

8.3. PAGAMENTO

8.3.1. O ITEM 1 – Implantação será recebido provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e/ou administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (art. 140, inc. I, alínea “a”, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e arts. 22, X e 23, VII do Decreto nº 11.246, de 27 de outubro de 2022).

8.3.2. O prazo previsto no subitem anterior será contado da comunicação formal da CONTRATADA informando a conclusão da implantação e solicitando seu recebimento pela fiscalização.

8.3.3. Para os ITENS 2, 3 e 4, a emissão da Nota Fiscal ficará condicionada à conclusão da medição prevista no item 8.2, à aprovação da fiscalização quanto aos serviços prestados no período de competência e, quando aplicável, à validação do relatório das atividades executadas.

8.3.4. Concluído o recebimento provisório do ITEM 1, o gestor do contrato promoverá, no prazo de 5 (cinco) dias, a verificação da qualidade e do cumprimento das obrigações contratuais para fins de emissão do Termo de Recebimento Definitivo, observados os seguintes procedimentos:

8.3.4.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 27 de outubro de 2022).

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

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

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

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

8.3.5. 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 1º de abril de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

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

8.3.8. 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, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 4 de novembro de 2022.

8.3.9. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021

8.3.10. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.3.10.1. o prazo de validade;

8.3.10.2. a data da emissão;

- 8.3.10.3. os dados do contrato e do contratante;
- 8.3.10.4. o período respectivo de execução do contrato;
- 8.3.10.5. o valor a pagar; e
- 8.3.10.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.3.11. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à CONTRATANTE;

8.3.12. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

8.3.13. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas; b) identificar possível razão que impeça a contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

8.3.14. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 20 (vinte) 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.

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

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

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



8.3.18. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 4 de novembro de 2022.

8.3.19. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que o CONTRATADO não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

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

$$EM = \text{Encargos moratórios;}$$

$$N = \text{Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;}$$

$$VP = \text{Valor da parcela a ser paga.}$$

$$I = \text{Índice de compensação financeira} = 0,00016438, \text{ assim apurado:}$$

I = (TX)	I = 6 / 100 / 365	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
----------	-------------------	--

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

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

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

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

8.3.23. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro 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.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E REGIME DE EXECUÇÃO

9.1. A CONTRATADA será selecionada por meio da realização de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, em sua forma ELETRÔNICA, com critério de julgamento de MENOR PREÇO POR GRUPO,

Rua Sebastião Taveira, 268 • Bairro São Francisco • CEP 79010-480 • Campo Grande – MS
Fone: 0800 368 1000 • Site: www.creams.org.br • E-mail: creams@creams.org.br

com fundamento na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

9.2. A contratação em grupo único visa garantir a integração entre implantação, licenciamento, inteligência artificial e suporte técnico, evitando incompatibilidades entre fornecedores distintos.

9.3. O objeto será fornecido mediante a forma de EXECUÇÃO INDIRETA, sob o regime de EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO, nos termos do art. 6º, inciso XXVIII, da Lei nº 14.133/2021.

9.4. Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

9.4.1. SICAF;

9.4.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

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

9.5. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:

9.5.1. **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;

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

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

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

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



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

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

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

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

9.6. **Habilitação fiscal, social e trabalhista:**

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

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

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

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

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

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



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

9.7. Qualificação Econômico-Financeira

9.7.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor (Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, art. 69, caput, inciso II);

9.7.2. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da licitante, mediante o atendimento aos seguintes índices:

9.7.2.1. Índice de Liquidez Geral (LG), Índice de Liquidez Corrente (LC) e Índice de Solvência Geral (SG), todos superiores a 1,00 (um);

9.7.3. A comprovação dos índices contábeis deverá ser realizada mediante memória de cálculo e declaração emitida e assinada por contador ou outro profissional legalmente habilitado, com indicação do respectivo registro no Conselho Regional de Contabilidade (CRC), sem prejuízo da conferência pela Administração.

9.7.4. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverá comprovar possuir capital social integralizado ou patrimônio líquido mínimo correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

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

9.7.6. 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.

9.7.7. Os documentos contábeis deverão observar as regras aplicáveis à Escrituração Contábil Digital (ECD), quando exigível, conforme a legislação da Receita Federal do Brasil.

9.8. Qualificação Técnica:

9.8.1. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto desta contratação.

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

9.8.2. Comprovação de aptidão para a execução de serviços compatíveis com o objeto desta contratação, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre(m) a execução satisfatória de serviços compatíveis com o objeto licitado.

9.8.2.1. Para fins da comprovação de que trata o subitem anterior, o(s) atestado(s) deverá(ão) demonstrar experiência na execução de solução de atendimento digital integrada à plataforma WhatsApp Business, evidenciando a realização de atividades compatíveis com o objeto desta contratação.

9.8.2.1.1. Na análise da compatibilidade dos serviços executados serão considerados os seguintes aspectos:

- a) fornecimento, implantação, configuração ou disponibilização de solução de atendimento digital (Chat, Inbox, Omnichannel ou tecnologia equivalente);
- b) implantação, configuração ou operação de chatbot para atendimento automatizado;
- c) integração da solução com sistemas corporativos, mediante API, WebService ou tecnologia equivalente;
- d) implantação ou operação de solução integrada com a API Oficial da plataforma WhatsApp Business;
- e) prestação de serviços de suporte técnico e manutenção corretiva, evolutiva ou adaptativa da solução;
- f) implementação, configuração ou operação de funcionalidades baseadas em Inteligência Artificial, Processamento de Linguagem Natural (NLP) ou tecnologias equivalentes aplicadas ao atendimento automatizado.

9.8.2.2. A compatibilidade dos atestados será aferida mediante análise conjunta das características dos serviços comprovadamente executados, conforme os aspectos previstos no subitem anterior, sendo admitido o somatório de atestados para fins de comprovação da capacidade técnica.

9.8.2.3. Não será exigido que todas as atividades previstas no subitem 9.8.2.1.1 estejam comprovadas em um único atestado, desde que o conjunto da documentação apresentada demonstre a aptidão da licitante para executar o objeto desta contratação.

9.8.2.4. Além da compatibilidade prevista nos subitem anteriores, o(s) atestado(s) deverá(ão) demonstrar experiência operacional correspondente a, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos das funcionalidades essenciais previstas para a solução objeto desta contratação.

9.8.2.4.1. Para fins do disposto no subitem anterior, os atestados deverão demonstrar que a solução implantada ou operada pela licitante possuía, no mínimo, as seguintes capacidades operacionais:

- a) atendimento via **WebChat**, com capacidade para, no mínimo, **1.650 (mil seiscentos e cinquenta) atendimentos mensais**;
- b) atendimento via **API Oficial da WhatsApp Business Platform**, com capacidade para, no mínimo, **2.850 (dois mil oitocentos e cinquenta) atendimentos mensais**;
- c) envio de mensagens de marketing por meio da API Oficial da WhatsApp Business Platform, com capacidade para, no mínimo, **3.000 (três mil) conversas mensais**;
- d) operação da solução em ambiente com capacidade para, no mínimo, **6 (seis) usuários atendentes simultâneos**.

9.8.2.4.2. Os quantitativos previstos no subitem anterior poderão estar distribuídos entre um ou mais atestados, desde que, em conjunto, demonstrem a experiência mínima exigida.

9.8.2.5. Os atestados deverão conter informações suficientes para possibilitar a verificação da compatibilidade dos serviços executados com o objeto desta contratação, tais como identificação do contratante, período de execução, descrição dos serviços prestados e demais elementos que permitam aferir sua compatibilidade.

9.8.2.6. A análise da capacidade técnica restringir-se-á à verificação da compatibilidade entre os serviços comprovadamente executados pela licitante e as características do objeto desta contratação, vedada a exigência de requisitos não previstos neste Termo de Referência.

9.8.3. A licitante deverá comprovar ser parceira oficial da Meta, devidamente autorizada a utilizar a API Oficial da WhatsApp Business Platform, na condição de Business Solution Provider (BSP) ou Tech Provider (Tech Partner), ou possuir parceria formal vigente com empresa que detenha uma dessas condições, desde que demonstrada a autorização oficial perante a Meta para utilização da referida API, nos termos do subitem 4.2.1.1 deste Termo de Referência.



9.9. É permitida a participação de cooperativas no presente certame, observadas as disposições legais aplicáveis, sendo exigida, para fins de habilitação, a apresentação da documentação complementar prevista nos itens abaixo:

9.9.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 16 de dezembro de 1971;

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

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

9.9.4. O registro previsto no art. 107, da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971;

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

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

9.9.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 16 de dezembro de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 250.676,75 (duzentos e cinquenta mil, seiscentos e setenta e seis reais e setenta e cinco centavos) constante na tabela do item 1.2. deste Termo de Referência.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

11.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

11.1.1.1. Conta: 6.2.2.1.1.01.04.09.022;

11.1.1.2. Projeto atividade: Demais Serviços Profissionais;

11.1.1.3. Centro de custo: 2.01.01.010 - DAR - SERVIÇOS TERCEIRIZADOS EM DECORRÊNCIA DAS ATIVIDADES DO DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO E REGISTRO.

Campo Grande, MS.

ELIENE BATISTA GONÇALVES DA SILVA

Gerente do Departamento de Atendimento e Registro

Considerando a importância do objeto a ser contratado para as atividades deste Conselho e em face das justificativas apresentadas, aprovo o presente documento.

Eng. Agrim. VÂNIA ABREU DE MELLO

Presidente do Crea-MS



Apêndice I - ROTEIRO DA PROVA DE CONCEITO (PoC)

1. DIRETRIZES GERAIS

- **Formato:** A demonstração será realizada de forma virtual, exclusivamente por meio da plataforma de videoconferência Zoom, disponibilizada pela Administração, sendo a sessão integralmente gravada.
- **Massa de Dados:** O licitante deverá utilizar uma base de dados de teste (fictícia) simulando o atendimento do órgão público.
- **Critério de Aprovação:** O licitante deverá obter sucesso (avaliação "Sim") em, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos cenários de teste previstos neste Apêndice, o que, na presente contratação, correspondente ao atendimento satisfatório de, no mínimo, 5 (cinco) dos 6 (seis) cenários previstos.
- **Tempo de Execução:** O licitante terá o tempo máximo de 60 minutos para executar todo o roteiro.

2. TABELA DE CENÁRIOS DE TESTE

Id	Funcionalidade Avaliada	Cenário de Teste (Passo a Passo)	Resultado Esperado (Critério Objetivo de Sucesso)	Avaliação (Sim/Não)
01	Integração com o ecossistema WhatsApp	Enviar uma mensagem de texto inicial e uma imagem a partir de um número de WhatsApp pessoal de teste para o número da solução.	O sistema deve receber a mensagem instantaneamente e disparar uma resposta automática de saudação inicial.	
02	Compreensão de Linguagem Natural (NLP)	Enviar mensagens simulando erros de digitação, abreviações ou sinônimos. <i>Exemplo:</i> "quero sabe como emite a segunda via" ou "como pego o boleto?".	A IA deve interpretar corretamente a intenção do usuário (Intenção: Emissão de Documento) e responder com a informação correta.	
03	IA Generativa e Curadoria de Conteúdo (Adequação Semântica e Clareza).	Cadastrar um texto curto na base de conhecimento (ex: regras de atendimento do órgão) e fazer uma pergunta complexa ou contextualizada sobre esse texto.	A IA Generativa deve formular uma resposta textual inédita. A resposta será considerada objetivamente coerente e com adequação semântica se: a) Contiver as informações exatas cadastradas na base de conhecimento; b) Não	

			apresentar divergência de dados ou invenção de informações (alucinação); e c) Formar sentenças completas com concordância gramatical correta da Língua Portuguesa.	
04	Transbordo / Encaminhamento	Digitar um comando de ajuda humana (ex: "falar com atendente") ou simular um cenário onde o robô não sabe responder por 2 vezes seguidas.	O ChatBot deve encerrar a automação e direcionar o chamado para a fila de atendimento humano correto dentro do painel do sistema.	
05	Painel do Atendente Humano	Acessar o painel web de atendimento e responder à mensagem enviada no cenário anterior através da interface do operador.	A inteligência artificial deve auxiliar na resposta digitada pelo operador humano no painel, de acordo com a base de conhecimento em linguagem natural e a mensagem deve chegar com sucesso ao WhatsApp do usuário de teste.	
06	Capacidade de Aprendizado Contínuo.	Fazer uma pergunta sobre um tema não existente na base de conhecimento do robô. Após a IA demonstrar incapacidade de responder, fazer a inserção (curadoria) da resposta no painel administrativo do sistema. Decorridos até 5 minutos, a mesma pergunta (ou com variação de sinônimos) será refeita no WhatsApp.	O ChatBot deve responder corretamente à pergunta na segunda tentativa, comprovando a efetiva capacidade de assimilar o novo conteúdo em tempo hábil após a curadoria.	

3. FORMULÁRIO DE RESULTADO

(A ser preenchido pela Equipe Técnica e publicado no portal oficial do Crea-MS por meio do Relatório Técnico de Avaliação)

- **Licitante Convocado:** [Nome da Empresa / CNPJ]
- **Cenários Executados com Sucesso:** [] de 06.
- **Percentual de Aproveitamento:** []% (Fórmula: [Cenários Sim ÷ 6] x 100)
- **Parecer Técnico:** () APROVADO / () REPROVADO





Documento assinado eletronicamente por **Eliene Batista Goncalves da Silva, Gerente**, em **28/07/2026**, às **18:08**, conforme horário oficial de Campo Grande, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [DECRETO Nº 10.543, DE 13 DE NOVEMBRO DE 2020](#)



Documento assinado eletronicamente por **VANIA ABREU DE MELLO, Presidente**, em **28/07/2026**, às **16:52**, conforme horário oficial de Campo Grande, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [DECRETO Nº 10.543, DE 13 DE NOVEMBRO DE 2020](#)





(Processo Administrativo nº P2026/001483-9)

Ref. Pregão Eletrônico nº 90002/2026 | Processo Administrativo P2026/001483-9

C/C:

Telephone:

ITEM	CATSERV	DESCRIÇÃO	UNID.	QTD.	VL. UNIT.	VL. TOT.
1.	27260	Serviço de implantação do Assistente Virtual Inteligente	Serviço	1		
2.	27260	Serviço mensal de fornecimento do Assistente Virtual Inteligente	Mês	12		
3.	27260	Serviço mensal de recursos de Inteligência Artificial Generativa e Processamento de Linguagem Natural (NLP)	Mês	12		
4.	27260	Hora técnica para integrações com sistemas (conforme demanda)	Hora	25		

Fone: 0800 368 1000 • Site: www.creams.org.br • E-mail: creams@creams.org.br



Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no edital e seus anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no termo de referência.

1. Propomos fornecer os objetos desta licitação, previstos na proposta apresentada, no edital e no contrato, obedecendo às estipulações do correspondente edital e asseverando que:
 - a) Observaremos, integralmente, as normas existentes e aplicáveis quanto ao fornecimento do objeto desta licitação, e em caso de divergência dos preços apresentados em algarismos e por extenso, prevalecerá este último.
 - b) Responsabilizamo-nos pela substituição ou indenização pecuniária do objeto contratado caso venham apresentar qualquer deficiência.
 - c) Declaramos que as incidências fiscais e demais encargos serão por conta da CONTRATADA, inclusive todas as despesas de transporte, alimentação, seguros, tributos de qualquer natureza ou espécie, necessários ao perfeito fornecimento da prestação dos serviços objeto desta licitação, valendo o silêncio ou a omissão como aceitação integral desta condição.
 - d) Declaramos que, no caso de inadimplência em relação aos encargos estabelecidos no item anterior, o Crea-MS não ficará, em hipótese alguma, responsável por seu pagamento, nem será onerado o objeto do contrato, valendo o silêncio ou a omissão como aceitação integral desta condição.
 - e) Declaramos que no preço proposto estão incluídas todas as despesas com salários e/ou honorários, administração, encargos sociais e trabalhistas, taxas, impostos, transportes diversos, seguros, emolumentos, provisões de remuneração e demais encargos inerentes ao objeto deste edital.
 - f) Declaramos aceitação e submissão a todas as condições deste Edital, bem como o compromisso formal de execução do objeto da Licitação, de acordo com o(s) projeto(s) e especificação(ões) técnica(s) que faz(em) parte deste Edital e pelo preço e condições propostas;
 - g) Declaramos que nos comprometemos a manter, durante todo o período de execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Edital;
 - h) Declaramos que sob nenhuma hipótese serão feitas quaisquer cobranças adicionais de fornecimento / prestação de serviços ou sob quaisquer outras denominações.
2. O prazo de validade desta proposta é de **60 (sessenta) dias**.



3. Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemos a assinar o contrato no prazo determinado no documento de convocação.

....., de de 2026.

(ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL DO LICITANTE)



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90002/2026 | ANEXO III – MINUTA DO CONTRATO

(Processo Administrativo nº P2026/001483-9)

CONTRATO ADMINISTRATIVO N. 0XX/2026 QUE
FAZEM ENTRE SI O CONSELHO REGIONAL DE
ENGENHARIA E AGRONOMIA DE MATO GROSSO
DO SUL E A EMPRESA

O CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO MATO GROSSO DE SUL (CreaMS), autarquia federal de fiscalização da atividade profissional, inscrito na CNPJ nº 15.417.520/0001-71, com sede na Rua Sebastião Taveira, 268, São Francisco, na cidade de Campo Grande/MS, neste ato representado por sua Presidente, **Engenheira Agrimensora VÂNIA ABREU DE MELLO**, portadora da CI nº e inscrita no CPF sob o nº, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE** e a empresa, inscrita no CNPJ sob o nº, com sede à, neste ato representada por, portador da CI nº e inscrito no CPF sob o nº, doravante denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o que consta no Processo nº P2026/001483-9 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº 90002/2026, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de solução de atendimento online (Saas), por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business, com configuração inicial de atendimento e recursos de Inteligência Artificial Generativa e Processamento de Linguagem Natural (NLP), para comunicação em linguagem natural, com curadoria de conteúdos digitais e encaminhamento automatizado de chamados (ChatBot), incluindo implantação e suporte, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.1.1. O objeto contratado caracteriza-se como serviço de natureza contínua, nos termos do inciso XV do art. 6º da Lei nº 14.133/2021 e do inciso X do art. 1º da Portaria CREA-MS nº 039, de 03 de abril de 2024.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	CATSERV	DESCRIÇÃO DOS MATERIAIS	UNID.	QTD.	VL. UNIT.	VL. TOT.
1.	27260	Serviço de implantação do Assistente Virtual Inteligente	Serviço	1		



2.	27260	Serviço mensal de fornecimento do Assistente Virtual Inteligente	Mês	12		
3.	27260	Serviço mensal de recursos de Inteligência Artificial Generativa e Processamento de Linguagem Natural (NLP)	Mês	12		
4.	27260	Hora técnica para integrações com sistemas (conforme demanda)	Hora	25		

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. O Edital da Licitação;
- 1.3.3. A Proposta do CONTRATADO;
- 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da assinatura contratual, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

- 2.1.1. O prazo de vigência será automaticamente prorrogado, independentemente de termo aditivo, quando o objeto não for concluído no período firmado acima, ressalvadas as providências cabíveis no caso de culpa do CONTRATADO, previstas neste instrumento.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

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

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

5. CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

5.1. O valor total da contratação é de R\$..... (.....).

ITEM	UNID. DE MEDIDA	QTD.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1.	Serviço	1	R\$ 0,00	R\$ 0,00
2.	Mês	12	R\$ 0,00	R\$ 0,00



3.	Mês	12	R\$ 0,00	R\$ 0,00
4.	Hora	25	R\$ 0,00	R\$ 0,00

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.

6. CLÁUSULA SEXTA – LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTO

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

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DA VINCULAÇÃO AO DESEMPENHO E REGRAS DE GLOSA (IMR)

7.1. O pagamento mensal das parcelas de natureza continuada (Licenciamento SaaS e Recursos de IA) está condicionado ao cumprimento das metas de qualidade e disponibilidade definidas no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), constante no item 7 do Termo de Referência.

7.2. Mensalmente, o Fiscal do Contrato apurará o índice de Disponibilidade da Solução (Uptime). Caso a plataforma apresente disponibilidade inferior a 99,5%, o valor da fatura do mês de referência sofrerá o redimensionamento do pagamento (glosa) de forma automática, seguindo a gradação abaixo:

- 7.2.1. Igual ou superior a 99,5%: Pagamento integral (0% de desconto);
 - 7.2.2. Entre 96,0% e 99,49%: Glosa de 2% no valor da fatura mensal;
 - 7.2.3. Entre 90,0% e 95,99%: Glosa de 5% no valor da fatura mensal;
 - 7.2.4. Abaixo de 90,0%: Glosa de 8% no valor da fatura mensal e notificação formal da Contratada.
- 7.3. Adicionalmente, serão aplicados descontos proporcionais por atrasos no Suporte Técnico, conforme os prazos de severidade descritos no TR, sendo:
- 7.3.1. 1% de glosa sobre o valor mensal para cada chamado com atraso no Tempo de Resposta (limitado a 5% ao mês);
 - 7.3.2. 3% de glosa sobre o valor mensal para cada chamado com atraso no Tempo de Solução (limitado a 15% ao mês).

7.4. As glosas previstas nos itens anteriores são cumulativas, mas o somatório total dos descontos aplicados em um único mês civil não poderá ultrapassar o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor faturado no respectivo período.

7.5. O atingimento do limite de 25% de glosa ou o descumprimento das metas de desempenho por 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) alternados obrigará o Fiscal do Contrato a reportar o fato à Administração para fins de avaliação de sanções administrativas mais severas ou a extinção unilateral do contrato por inexecução parcial.

7.6. Não haverá aplicação de glosa em casos de manutenções preventivas previamente agendadas, instabilidades comprovadas na infraestrutura da API do WhatsApp (Meta) ou falhas na rede interna do Crea-MS, conforme as exceções previstas no TR.

8. CLÁUSULA OITAVA – REAJUSTE

8.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis pelo período de 12 (doze) meses, contado da data do orçamento estimado, em 04/05/2026.

8.2. Decorrido o interregno anual, os valores poderão ser reajustados mediante a aplicação de índice oficial (como o IPCA), visando à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, conforme previsto no artigo 92, inciso V, da Lei nº 14.133/2021.

8.2.1. Fica expressamente estabelecido que o reajuste não se aplica ao Item 1 (Serviço de Implantação/Setup) da tabela de preços, por se tratar de parcela de pagamento único e execução imediata.

8.2.2. O reajuste incidirá exclusivamente sobre as parcelas mensais de natureza continuada, a saber: Item 2 (Serviço mensal de fornecimento do Assistente Virtual) e Item 3 (Serviço mensal de recursos de IA Generativa e NLP).

8.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

8.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice(s) de reajustamento, o CONTRATANTE pagará ao CONTRATADO a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

8.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

8.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

8.7. 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.

8.8. A concessão do reajuste será formalizada por simples apostilamento, dispensando-se a celebração de termo aditivo, nos termos do art. 136, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

9.1. São obrigações do CONTRATANTE, além das previstas no termo de referência:

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

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

9.1.3. 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;

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

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

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

9.1.7. Cientificar a unidade responsável para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo CONTRATADO;

9.1.8. 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.

9.1.9. A Administração terá o prazo de 10 (dez) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

9.1.10. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo CONTRATADO no prazo máximo de 20 (vinte) dias.

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

10. CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

10.1. O CONTRATADO deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas, além das previstas no termo de referência:

10.1.1. Entregar o objeto acompanhado do manual do usuário, com uma versão em português, e da relação da rede de assistência técnica autorizada;

10.1.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

10.1.3. Comunicar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

10.1.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

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

10.1.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

10.1.7. 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 as Fazendas Estadual, Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do CONTRATADO; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

10.1.8. 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;

10.1.9. 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.

10.1.10. 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.

10.1.11. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

10.1.12. 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 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#));

10.1.13. 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 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#));

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

10.1.15. 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 1º de abril de 2021](#);

10.1.16. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE;

10.1.17. Ao término da vigência contratual, por extinção, rescisão ou qualquer outra forma de encerramento do ajuste, cumprir integralmente os procedimentos de transição, transferência de conhecimento, disponibilização dos dados, apoio à migração e demais obrigações previstas no Termo de Referência, assegurando a continuidade do serviço e a inexistência de interrupção injustificada da operação.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

11.1. 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.

11.2. 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](#).

11.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

11.4. 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.

11.5. 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.

11.6. É dever do CONTRATADO orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

11.7. O CONTRATADO deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

11.8. O CONTRATANTE poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o CONTRATADO atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

11.9. 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.

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

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

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

11.13. Como condição indispensável para o início da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, Sigilo e Confidencialidade, assumindo a

responsabilidade civil e criminal pela guarda das informações sigilosas e segredo de negócio a que tiver acesso.

11.14. O descumprimento de qualquer obrigação referente à proteção de dados pessoais ou à quebra de sigilo ensejará a extinção imediata do contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis e da integral responsabilização por perdas e danos causados ao Conselho ou a terceiros.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

12.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), o CONTRATADO que:

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

13.2. Serão aplicadas ao CONTRATADO que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- i) **Advertência**, quando o CONTRATADO der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#));
- ii) **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#));

iii) **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#)).

iv) **Multa:**

- (1) Moratória de 0,5% por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
- (2) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 13.1, de 5,0% a 10,0% do valor do Contrato.
- (3) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 13.1, de 5,0% a 10,0% do valor do Contrato.
- (4) Para infração descrita na alínea “b” do subitem 13.1, a multa será de 1,0% a 5,0% do valor do Contrato.
- (5) Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 13.1, a multa será de 1,0% a 2,5% do valor do Contrato.
- (6) Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 13.1, a multa será de 1,0% a 2,5% do valor do Contrato.

13.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao CONTRATANTE ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#))

13.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#)).

13.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#))

13.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo CONTRATANTE ao CONTRATADO, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#)).

13.7. 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.

13.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao CONTRATADO, observando-se o procedimento previsto no

caput e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

13.9. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#)):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o CONTRATANTE;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

13.10. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos [na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida [Lei \(art. 159\)](#).

13.11. A personalidade jurídica do CONTRATADO poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o CONTRATADO, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#)).

13.12. O CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. ([art. 161, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#))

13.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#).

13.14. Os débitos do CONTRATADO para com a Administração CONTRATANTE, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo

contrato ou de outros contratos administrativos que o CONTRATADO possua com o mesmo órgão ora CONTRATANTE, na forma da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022](#).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

14.1. O contrato será extinto quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

14.2. Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração providenciar a readequação do cronograma fixado para o contrato.

14.3. Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa do CONTRATADO:

- a) ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e
- b) poderá a Administração optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotar as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

14.4. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

14.4.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139](#) da mesma Lei.

14.4.2. 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.

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

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

14.5.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

14.5.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

14.5.3. Indenizações e multas.

14.5.4. A extinção do contrato não exime a CONTRATADA do cumprimento das obrigações de transição previstas no Termo de Referência, as quais permanecerão exigíveis até sua integral execução, observado o prazo estabelecido para a conclusão da migração da solução, transferência dos dados e disponibilização das informações ao CONTRATANTE.

14.6. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021](#)).

14.7. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o CONTRATADO mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade CONTRATANTE ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021).

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Crea-MS, para o exercício 2026, na dotação discriminada abaixo:

15.1.1. Conta: 6.2.2.1.1.01.04.09.022-Demais Serviços Profissionais | Centro de Custo: 2.01.01.010 - DAR - SERVIÇOS TERCEIRIZADOS EM DECORRÊNCIA DAS ATIVIDADES DO DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO E REGISTRO.

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

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

16.1. Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e normas e princípios gerais dos contratos.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – ALTERAÇÕES

17.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#).

17.2. 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.

17.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do CONTRATANTE, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021).

17.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#).

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – PUBLICAÇÃO

18.1. Incumbirá ao CONTRATANTE divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), c/c [art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 16 de maio de 2012](#).

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. O contrato será assinado digitalmente pelo CONTRATANTE e CONTRATADO, nos termos do Decreto n. 8.539, de 8 de outubro de 2015, que dispõe sobre o uso do meio eletrônico na realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

19.1.1. Para conferir a validade jurídica, a autenticidade do documento digital e o atributo de não repúdio referente à assinatura o usuário deverá utilizar um dos seguintes meios:

19.1.1.1. Assinatura eletrônica simples: a que permite identificar o seu signatário e que anexa ou associa dados a outros dados em formato eletrônico do signatário;

19.1.1.2. Assinatura eletrônica avançada: a que utiliza certificados não emitidos pela ICP-Brasil ou outro meio de comprovação da autoria e da integridade de documentos em forma eletrônica, desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o documento;

19.1.1.3. Assinatura eletrônica qualificada: a que utiliza certificado digital, nos termos do § 1º do art. 10 da Medida Provisória n. 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.

19.1.2. A assinatura eletrônica simples, avançada e qualificada de documentos importa na aceitação das normas regulamentares sobre o assunto e na responsabilidade do usuário por sua utilização indevida.



19.1.3. Para poder efetivar as assinaturas eletrônicas, o CONTRATADO deverá efetivá-la diretamente no Portal de Serviços do Crea-MS, devendo, portanto, estar cadastrada nesse sistema.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – FORO

20.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Campo Grande-MS, Seção Judiciária da comarca de Campo Grande/MS para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#).

Campo Grande-MS.

CONTRATADA

**ENG. AGRIM. VÂNIA ABREU DE MELLO
PRESIDENTE DO CREA-MS**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90002/2026 | PROCESSO Nº P2026/001483-9

**ANEXO IV – MODELO DO TERMO DE CONFORMIDADE À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS
PESSOAIS - LGPD**

(Razão Social do Terceiro), pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob o nº (CNPJ), com sede na (Endereço), neste ato representada na forma de seu Contrato Social, **DECLARA**, sob pena de responsabilidade, que adota as seguintes medidas técnicas e operacionais com o objetivo de garantir a proteção dos dados pessoais por ela tratados, na forma da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018) e demais normas legais ou regulamentares aplicáveis, conforme descritivo abaixo:

QUESITOS DE ADEQUAÇÃO			
1	AGENTE DE TRATAMENTO DE PEQUENO PORTE	SIM	NÃO
	O terceiro enquadra-se no conceito de “Agente de Tratamento de Pequeno Porte”, nos termos do art. 2º, I, do Regulamento de Aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), aprovado pela Resolução CD/ANPD nº 2, de 27 de janeiro de 2022.	☐	☐
2	ENCARREGADO DE DADOS OU CANAL DE COMUNICAÇÃO	SIM	NÃO
	O terceiro dispõe de um Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais ou, caso seja enquadrado como Agente de Tratamento de Pequeno Porte, mantém um canal de comunicação destinado a: (i) receber reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências; (ii) receber comunicações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e adotar providências; (iii) orientar seus colaboradores e contratados quanto às práticas de proteção de dados pessoais; e (iv) executar as demais atribuições determinadas pelo Controlador ou previstas em normas complementares, nos termos do art. 41 da Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD).	☐	☐
2.1	DADOS DO ENCARREGADO OU CANAL DE COMUNICAÇÃO Nome/Razão Social: _____ E-mail: _____		



	Telefone: _____		
3	INVENTÁRIO DE DADOS O terceiro mantém registro das operações de tratamento de dados pessoais que realiza, em especial aquelas fundamentadas no legítimo interesse, em conformidade com padrões técnicos reconhecidos nacional e internacionalmente.	SIM	NÃO
		☐	☐
4	POLÍTICA DE PRIVACIDADE O terceiro dispõe de Política de Privacidade que estabelece as finalidades do tratamento, as bases legais aplicáveis, os métodos de coleta e segurança dos dados pessoais, os direitos dos titulares e a forma de seu exercício, bem como outras disposições relacionadas à proteção de dados pessoais.	SIM	NÃO
		☐	☐
5	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO O terceiro adota medidas de segurança, tanto técnicas quanto administrativas, capazes de proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e contra situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, em conformidade com padrões técnicos reconhecidos nacional e internacionalmente.	SIM	NÃO
		☐	☐
6	DEMAIS MEDIDAS DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS: (Caso possua outras medidas implementadas, listar abaixo)		

Caso tenha assinalado “SIM” para quaisquer dos itens listados acima, favor anexar os documentos comprobatórios que respaldem as respostas fornecidas ao presente Termo de Conformidade.

(Cidade)/(Estado), (dia) de (mês) de 20XX.

Representante Legal