

PREGÃO ELETRÔNICO

90001/2026

CONTRATANTE (UASG)

(927374)

OBJETO

Contratação de empresa especializada e homologada pelo Whatsapp Business API para o fornecimento de Sistema de Atendimento Digital Multicanal (Omnichannel) que permita a implementação de atendimento humano e automatizado com Inteligência Artificial, na modalidade Software como Serviço (SaaS), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, incluindo Implantação, Treinamento, Assistência Técnica, Aplicativos e provedor de mensagens oficial, de acordo com as quantidades e características dispostas no Termo de Referência, Anexo I deste Edital, e seus anexos.

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R\$ 99.105,60

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia 20/03/2026 às 09h (horário de Brasília)

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

menor preço por grupo

MODO DE DISPUTA:

aberto e fechado

TRATAMENTO FAVORECIDO ME/EPP/EQUIPARADAS
SIM

MARGEM DE PREFERÊNCIA PARA ALGUM ITEM
NÃO



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



Sumário

1. DO OBJETO	3
2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO	3
3. DO ORÇAMENTO ESTIMADO	5
4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO	5
5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA	8
6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES ..	9
7. DA FASE DE JULGAMENTO	12
8. DA FASE DE HABILITAÇÃO	15
9. DO TERMO DE CONTRATO	17
10. DOS RECURSOS	18
11. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES	19
12. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	21
13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	21



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90001/2026
(Processo Administrativo nº 28401/2025)

Torna-se público que o Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul/Coren-RS, por meio do Pregoeiro, nomeado pela Portaria 414/2024 e Comissão de Contratação designada no processo (ID 6531), sediado à Avenida Plínio Brasil Milano, nº 1155, bairro Boa Vista, em Porto Alegre-RS, realizará licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada e homologada pelo Whatsapp Business API para o fornecimento de Sistema de Atendimento Digital Multicanal (Omnichannel) que permita a implementação de atendimento humano e automatizado com Inteligência Artificial, na modalidade Software como Serviço (SaaS), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, incluindo Implantação, Treinamento, Assistência Técnica, Aplicativos e provedor de mensagens oficial,, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formado por 03 (três) itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste certame os interessados previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

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

2.3. 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.

2.4. 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.

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



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

2.7. Não poderão disputar esta licitação:

- 2.7.1 aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
- 2.7.2 sociedade que desempenhe atividade incompatível com o objeto da licitação;
- 2.7.3 empresas estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
- 2.7.4 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;
- 2.7.5 empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- 2.7.6 pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- 2.7.7 aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na 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;
- 2.7.8 empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- 2.7.9 pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;
- 2.7.10 Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

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

2.9. O impedimento de que trata o item 2.7.6 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.

2.10. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.7.4 e 2.7.5 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.

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

2.12. O disposto nos itens 2.7.4 e 2.7.5 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.

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

2.14. A vedação de que trata o item 2.8 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. DO ORÇAMENTO ESTIMADO

3.1. O orçamento estimado da presente contratação não será de caráter sigiloso.

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

4.2. 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.

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

4.3.1 está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

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

4.3.3 não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;



4.3.4 cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

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

4.5. No caso das empresas que foram beneficiadas pela Lei nº 12.546, de 2011, as propostas de preços deverão ser apresentadas com as alíquotas em vigor, nos termos da Lei nº 14.973, de 2024, aplicáveis para o ano de apresentação da proposta.

4.5.1 A pedido da empresa contratada, o preço do contrato poderá ser revisto, nos termos do art. 134 c/c art. 136, I, da Lei nº 14.133, de 2021, após efetiva majoração das alíquotas, conforme regime de transição previsto no art. 9ºA e 9º-B da Lei nº 12.546, de 2011, com a redação dada pela Lei nº 14.973, de 2024.

4.6. 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, de 2021.

4.6.1 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;

4.6.2 Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

4.7. Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, a pessoa jurídica:

4.7.1 de cujo capital participe outra pessoa jurídica;

4.7.2 que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;

4.7.3 de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.7.4 cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada pela Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.7.5 cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.7.6 constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;

4.7.7 que participe do capital de outra pessoa jurídica;



4.7.8 que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;

4.7.9 resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;

4.7.10 constituída sob a forma de sociedade por ações.

4.7.11 cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade.

4.8. O licitante deverá declarar em campo próprio do sistema que desenvolve programa de integridade, nos termos do Decreto nº 12.304, de 2024, e da Portaria Normativa SE/CGU nº 226, de 9 de setembro de 2025, para fazer jus ao benefício do critério de desempate previsto no art. 60, caput, inciso IV, da lei n. 14.133, de 2021.

4.9. A falsidade da declaração de que trata os itens 4.3, 4.6 ou 4.8 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

4.10. 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.

4.11. 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.

4.12. 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.

4.13. 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:

4.13.1 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

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

4.14. 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:

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

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



4.15. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 4.13 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.

4.16. 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.

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

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

5.1.1 valor unitário e total dos itens e valor total do grupo, considerando como máximos os valores descritos para cada item, conforme ponto 1.1 do Termo de Referência;

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

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. 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.

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

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

5.8. 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.

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

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



5.11. Caso o critério de julgamento seja o de menor preço, os licitantes devem respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência;

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

5.13. O descumprimento das regras supramencionadas 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.

6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1. 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.

6.2. 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.

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

6.4. 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.

6.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.

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

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

6.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser 1% (um por cento).

6.9. 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.

6.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa “aberto e fechado”, onde os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

6.10.1 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.

6.10.2 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.

6.10.3 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.

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

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

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

6.14. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva da licitação, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

6.15. 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.

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

6.17. 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, caso a contratação não se enquadre nas vedações dos §§1º e 2º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

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

6.17.2 A licitante mais bem 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.

6.17.3 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 até 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.



6.17.4 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.

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

6.18. 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.

6.19. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

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

6.19.2 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;

6.19.3 desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, nos termos do Decreto nº 11.430, de 2023, e da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 382, de 17 de setembro de 2025;

6.19.4 declaração do licitante de que desenvolve programa de integridade, conforme Decreto nº 12.304, de 2024, e Portaria Normativa SE/CGU nº 226, de 9 de setembro de 2025.

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

6.20.1 empresas brasileiras;

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

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

6.21. Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos em lei, a escolha do licitante vencedor ocorrerá por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

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

6.22.1 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.



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

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

6.22.4 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.

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

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

7. DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. 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 2021, legislação correlata e no item 2.7 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1 Sicaf,

7.1.2 Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS,

7.1.3 Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP e

7.1.4 Lista de licitantes inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União.

7.2. A consulta aos cadastros será realizada no nome e no CNPJ da empresa licitante.

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

7.3. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas ao CEIS, CNEP e Lista de licitantes inidôneos pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU.

7.4. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro/Comissão diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

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

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

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



7.5. Na hipótese de inversão das fases de habilitação e julgamento, caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

7.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto nos arts. 29 a 35 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022.

7.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

- 7.7.1 conter vícios insanáveis;
- 7.7.2 não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
- 7.7.3 apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
- 7.7.4 não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- 7.7.5 não cumpra os critérios de aceitabilidade de preços definidos no Termo de Referência;
- 7.7.6 apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

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

7.9. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o item anterior, só será considerada após diligência do Pregoeiro, que comprove:

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

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

7.11. 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.

- 7.11.1 Em se tratando de obras e 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.



7.11.2 Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.

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

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

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

7.12. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, 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;

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

7.12.2 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.

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

7.14. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato, no caso de licitante revendedor ou distribuidor, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, sob pena de não aceitação da proposta.

7.15. 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.

7.16. 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.

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

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

7.19. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro/Comissão 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.

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

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

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

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. 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.

8.4.1 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.

8.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original ou cópia.

8.6. 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 2021.

8.7. 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.

8.8. 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.

8.9. 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.

8.10. A habilitação será verificada por meio do Sicafe, nos documentos por ele abrangidos.



8.10.1 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.

8.11. 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.

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

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

8.12.1 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.

8.12.2 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/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022.

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

8.13.1 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.

8.13.2 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.

8.14. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 8.12.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro, a apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, em até 2 (duas) horas para:

8.14.1 a aferição das condições de habilitação do licitante, desde que decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame;

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

8.14.3 suprimimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;

8.14.4 suprimimento da ausência de certidão e/ou documento de cunho declaratório expedido por órgão ou entidade cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública.



8.15. Findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.

8.16. 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.

8.17. 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 8.12.1.

8.18. 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.

8.19. 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.

8.20. 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.

9. DO TERMO DE CONTRATO

9.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado termo de contrato, ou outro instrumento equivalente.

9.2. O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

9.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou instrumento equivalente, a Administração poderá: a) encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), para que seja assinado e devolvido no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de seu recebimento; b) disponibilizar acesso a sistema de processo eletrônico para que seja assinado digitalmente em até 5 (cinco) dias úteis; ou c) outro meio eletrônico, assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis para resposta após recebimento da notificação pela Administração.

9.4. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida ao fornecedor adjudicado, implica o reconhecimento de que:

9.4.1 referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133, de 2021;

9.4.2 a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas neste Edital;

9.4.3 a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133, de 2021 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma Lei.



9.5. Os prazos dos itens 9.2 e 9.3 poderão ser prorrogados, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

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

9.7. Na assinatura do contrato ou instrumento equivalente será exigido o Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal – Cadin e a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste Edital, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

9.7.1 A existência de registro no Cadin constitui fator impeditivo para a contratação.

10. DOS RECURSOS

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

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

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

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

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

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

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

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

10.5. 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.

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

10.7. 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.

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

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

10.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na sede do Coren-RS, localizado na av. Plínio Brasil Milano, 1155, CEP nº 90480-165 – Porto Alegre-RS.



11. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

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

11.1.1 deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo Pregoeiro durante o certame;

11.1.2 salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

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

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

11.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

11.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

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

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

11.1.4 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;

11.1.5 apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

11.1.6 fraudar a licitação;

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

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

11.1.7.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

11.1.7.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada.

11.1.8 praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

11.1.9 praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 2013.

11.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, após regular processo administrativo, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

11.2.1 advertência;

11.2.2 multa;

11.2.3 impedimento de licitar e contratar e



11.2.4 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.

11.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

11.3.1 a natureza e a gravidade da infração cometida;

11.3.2 as peculiaridades do caso concreto;

11.3.3 as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.3.4 os danos que dela provierem para a Administração Pública;

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

11.4. A multa será recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

11.4.1 Para as infrações previstas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

11.4.2 Para as infrações previstas nos itens 11.1.4, 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7, 11.1.8 e 11.1.9, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

11.5. 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.

11.6. 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.

11.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 11.1.1, 11.1.2, 11.1.3 e 11.1.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

11.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7, 11.1.8 e 11.1.9, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 11.1.1, 11.1.2, 11.1.3 e 11.1.4 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 2021.

11.9. 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 11.1.4, 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 Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022.

11.10. 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.

11.11. 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.

11.12. 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.

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

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

11.15. Para a garantia da ampla defesa e contraditório dos licitantes, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no Sicaf.

11.15.1 Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no Sicaf serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

12. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

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

12.2. 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.

12.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo seguinte endereço: scc@portalcoren-rs.gov.br.

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

12.5. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Agente de Contratação, nos autos do processo de licitação.

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

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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



13.2. 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.

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

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

13.5. 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.

13.6. 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.

13.7. 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.

13.8. 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.

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

13.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico www.portalcoren-rs.gov.br.

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

13.11.1 Anexo I - Termo de Referência;

13.11.1.1. Apêndice do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar;

13.11.2 Anexo II – Termo de Compromisso de Manutenção do Sigilo;

13.11.3 Anexo III – Termo de Ciência;

13.11.4 Anexo IV – Minuta de Termo de Contrato;

13.11.5 Anexo V – Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

Porto Alegre, 05 de fevereiro de 2026



Filipe Lopes Moreira

Pregoeiro do Coren-RS

Portaria Coren-RS nº 414/2024

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - RS

Termo de Referência 117/2025

Informações Básicas

Número do artefato UASG

Editado por

Atualizado em

117/2025

927374-CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - RS

WANDERSON DINARTE RIBEIRO

03/02/2026 12:45 (v 0.11)

Status

ASSINADO

Outras informações

Categoria

Número da Contratação

Processo Administrativo

VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC

28401-2025 (ID: 37569)

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada e homologada pelo Whatsapp Business API para o fornecimento de Sistema de Atendimento Digital Multicanal (Omnichannel) que permita a implementação de atendimento humano e automatizado com Inteligência Artificial, na modalidade Software como Serviço (SaaS), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, incluindo Implantação, Treinamento, Assistência Técnica, Aplicativos e provedor de mensagens oficial, nos termos da tabela abaixo, conforme detalhamento e especificações técnicas mínimas obrigatórias constantes neste instrumento.

Grupo	Item	Descrição	CATSER	Unidade Medida	Qtd	Valor Unitário	Valor Total Item	Valor Global (24 meses)
1	1	Solução Omnichannel com Licença de WhatsApp API Oficial (BSP), Licença de atendimento humano ilimitados, incluído Mensagens/Mês de atendimento (receptivo) e Mensagens/Mês de notificação ativa categoria marketing	26077	Unidade	24	R\$ 3.838,15	R\$ 92.115,60	R\$ 99.105,60
	2	Serviço de Implantação, configuração e treinamento	3840, 26972	Unidade	1	R\$ 4.000,00	R\$ 4.000,00	
	3	Serviço de integração e desenvolvimento (Sob demanda)	25984, 27081	HH	10	R\$ 299,00	R\$ 2.990,00	

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formado por 03 (três) itens, conforme tabela constante no item 1.1, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que compõe o objeto da contratação.

1.3 No item 1 do grupo 1 A licença de Whatsapp API Oficial deve ser vinculada ao número de telefone principal (oficial) do Coren-RS. O atendimento humano ilimitados, na implantação deve atender a quantidade média de 20 agentes ativos ao dia, As mensagens de atendimento (receptivo) deve permitir pelo menos 150.000 mensagens/mês e as mensagens de notificação ativa (categoria marketing) deve permitir até 1.500 mensagens/mês.

1.4. O serviço de fornecimento e gestão da Plataforma de Comunicação Omnichannel (SaaS) é enquadrado como serviço continuado, tendo em vista que mantém e aprimora um canal de comunicação digital já existente e

amplamente utilizado pelos inscritos do Coren-RS, com necessidade permanente por ser um canal essencial de comunicação institucional. A sua interrupção ou a não renovação regular podem comprometer a continuidade das atividades essenciais de atendimento, suporte técnico e orientação à categoria.

1.5. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses contados da assinatura do Contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2 O valor da contratação deve respeitar o limite máximo do valor Global, conforme item 1.1 e no ETP.

2.3 O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025 do Coren-RS p Item 284 - Grupo 8 - Subgrupo 8.14, disponível para consulta pública em www.portalcoren-rs.gov.br> Aba Institucional> O Coren-RS> Licitações e Contratos> Plano de Contratações Anual> 2025.

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

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

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio:

4.1.1 Os requisitos de negócios a seguir são fundamentados na necessidade do Coren-RS de otimizar e qualificar o fluxo de comunicação institucional e o serviço de atendimento ao público, integrando-se à alta capilaridade do WhatsApp no Brasil.

4.1.1.1.Otimização do Fluxo de Atendimento Digital: Garantir maior eficiência no fluxo de atendimentos, aproveitando o WhatsApp como vetor de comunicação essencial (147 milhões de brasileiros on-line), com a contratação de um Sistema de Atendimento Digital Multicanal.

4.1.2. Ampliação da Acessibilidade e Satisfação do Usuário: Assegurar a continuidade e evolução do canal de atendimento digital oficial, amplamente utilizado (82% dos usuários interagem com marcas), para atender demandas administrativas, dúvidas, orientações e solicitações de serviços.

4.1.3. Qualificação do Serviço com Respostas Imediatas e Padronizadas: Implementar uma solução de gestão de atendimento digital via WhatsApp Business com recursos de ChatBot para agilizar e qualificar o serviço, oferecendo respostas pré-definidas, padronização das respostas e redução do tempo de espera, especialmente para demandas repetitivas (dúvidas/solicitação de informações - 75%; suporte técnico - 60%).

4.1.4. Atendimento Híbrido - Automatizado e Humano: O sistema deve permitir atendimento automatizado com inteligência artificial via ChatBot e, quando a demanda não puder ser solucionada diretamente, direcionar automaticamente para a interação com atendente humano, simulando a conversação natural.

4.1.5. Conformidade e Segurança: A aquisição e utilização da solução devem estar em estrita conformidade com os termos de uso e os protocolos de segurança e privacidade do WhatsApp Business, mantendo a credibilidade e segurança da comunicação institucional.

4.1.6. Suporte e Treinamento para Sustentabilidade: Garantir a disponibilidade de treinamento e suporte técnico para assegurar a adequada utilização da ferramenta pela equipe e a continuidade do atendimento com qualidade.

4.2. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução

4.2.1. Disponibilização do Serviço em Nuvem:

4.2.1.1. A solução será provida por meio de serviço de computação em nuvem (cloud computing), com acesso online, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela PROVEDORA, ficando a Contratante responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.

4.2.1.2. A Contratante disponibilizará aos seus usuários os dispositivos de acesso, acompanhados de sistema operacional e navegadores, sistema de diretório local para autenticação e acesso à Internet.

4.2.1.3. A Solução deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da Contratante por ela gerenciadas e armazenadas;

4.2.1.4. Considerando que os principais provedores de soluções baseadas em nuvem não comercializam diretamente para o Governo, será permitida a subcontratação.

4.2.2. Disponibilidade:

4.2.2.1. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24h ao dia/7dias semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados;

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

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

4.2.2.4. Não serão consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade da Contratante;

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

4.2.2.6. Para validação e comprovação da disponibilidade da plataforma a mesma poderá ser visualizada através de "dashboard online" fornecido pela PROVEDORA.

4.2.2.7. Deverá permitir total administração do ambiente dos usuários e serviços disponibilizados através de uma única interface web.

4.2.2.8. Capacidade de usufruir 100% dos serviços oferecidos através de um navegador de internet.

4.2.2.9. Divulgação pública das ocorrências de interrupção ou indisponibilidade dos serviços disponibilizados.

4.2.2.10. A PROVEDORA deverá garantir no período do contrato o funcionamento dos serviços executados, salvo em caso de desastres ambientais e vandalismos.

4.2.2.11. A solução deverá estar instalada em Nuvem no modelo SaaS (Software as a Service - Software como Serviço), respeitando todas as leis em vigor nas questões de Posse e Segurança de dados do setor público. Deve ser hospedada em Datacenter com certificação ISO/IEC 27001, comprovado através de apresentação de certificado.

4.2.2.12. A Tecnologia de hospedagem deverá contar com a possibilidade de aumento de recursos computacionais e de largura de banda de acordo com o crescimento das demandas de requisições, coibindo e ou prevenindo a paralisação dos serviços por aumento repentino de utilizadores visando garantir o RESPONSE TIME da aplicação, sendo de total responsabilidade;

4.2.2.13. A solução deverá contar com dashboard somente leitura com os indicadores de performance em tempo real como: usuários conectados ao sistema, estatísticas e armazenamento em banco de dados;

4.2.2.14. A Contratada é responsável pelos backups e manutenções dos mesmos com periodicidade adequada para guarda de dados;

4.2.2.15. Em caso de vencimento ou rompimento unilateral do contrato, a Contratada deve manter pelo prazo legal acesso somente consulta da Contratante a seus dados e relatórios das informações sem a necessidade de criação de infraestrutura própria para essa finalidade, pelo período mínimo de 30 dias;

4.2.2.16. A Contratada deverá fornecer em caso de necessidade de acesso VPN (Virtual Private Network) todo o suporte e demais equipamentos que se façam necessários para a conclusão e sucesso do fechamento do túnel VPN;

4.2.2.17. O sistema deverá gerar relatório de logs (registro) de cada acesso dos usuários ao sistema, deverá informar dados do dispositivo usado, data e horário.

4.2.2.18. O sistema deverá gerar relatório de logs (registro) de todas as ações realizadas no sistema, esse relatório deverá ser disponibilizado de forma organizada que permita fácil localização das informações, com dados mínimos de qual usuário executou a ação, data e hora e qual ação realizou;

4.2.2.19. Todas as operações realizadas no sistema devem utilizar como base o relógio do servidor, não podendo utilizar o horário do computador e nem do dispositivo mobile (móveis). Considera-se padrão o horário de Brasília.

4.2.3. Desempenho:

4.2.3.1. A Solução deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários e mensagens demandados pela Contratante, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados.

4.2.4. Atualização da Solução:

4.2.4.1. Disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da SOLUÇÃO ofertada, durante a vigência do contrato, sem custo adicional.

4.3. Especificação Técnica e requisitos mínimos obrigatórios

4.3.1. Sistema de Gestão de atendimento multicanal (WhatsApp, Facebook, Instagram, Telegram, Microsoft Teams, WebChat, Google Chat, E-Mail e SMS);

4.3.2. O sistema deve permitir gerenciar 9 ou mais canais de atendimento diferentes;

4.3.3. A interface da solução deve ser apresentada no idioma nativo brasileiro, ou seja, Português do Brasil;

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

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

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

4.3.7. O sistema deve possibilitar integração via API para realização de transcrição de áudio STT (speech to text);

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

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

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

4.3.10.1. Treinamento com dados específicos:

4.3.10.1.1. O sistema deve possibilitar o treinamento da inteligência artificial com dados específicos fornecidos pela Contratante.

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

4.3.10.1.3. Capacidade mínima de fontes de dados: 1.000.

4.3.10.1.4. Deverá possuir uma área de testes para realizar perguntas e verificar se as respostas estão condizentes com o treinamento.

4.3.10.2. Modelo de Linguagem Personalizado:

4.3.10.2.1. O sistema deve permitir a criação de um modelo de linguagem (LLM) personalizado para a Contratante.

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

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

4.3.10.3. Criação de Atendentes Virtuais Especializados:

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

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

4.3.10.3.3. Funcionalidades do painel:

- Upload de arquivos;
- Inclusão de links de vídeos do YouTube;
- Inclusão de links de websites da contratante.

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

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

4.3.13. Permitir criação de textos para respostas automáticas, podendo ser personalizado horário e informações do usuário. Ex.: "Bom dia José! Seu e-mail é: jose@minhaempresa.com.br?";

4.3.14. Permitir criação de menus de atendimento de pelo menos 5 níveis e no mínimo 10 opções em cada menu;

4.3.15. Permitir navegação no menu através do recurso: "Goto" (Ir para posição específica do fluxo);

4.3.16. Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o nome do operador que iniciou o atendimento;

4.3.17. Permitir monitorar os comentários e "likes" de posts do Facebook e dar a opção de responder de forma automática ou encaminhar para um atendente;

4.3.18. Permitir monitorar os comentários e "likes" de posts do Instagram e dar a opção de responder de forma automática ou encaminhar para um atendente;

4.3.19. O sistema deverá dispor de reconhecimento de imagens para a pré-validação de atendimentos utilizando imagens de documentos. Essa funcionalidade permitirá a verificação e validação de documentos fornecidos pelo cliente por meio de imagens, garantindo maior agilidade e precisão no processo de atendimento. O sistema deverá ser capaz de identificar e extrair informações relevantes dos documentos e armazenar essas informações em uma variável ou em um JSON, auxiliando na tomada de decisões e agilizando a resolução do atendimento de forma mais eficiente;

4.3.20. O sistema deverá possuir a capacidade de buscar a resposta mais adequada na base de conhecimento e elaborá-la de forma clara e eficiente. Além disso, será permitido ao operador revisar a resposta antes de enviá-la ao cliente. Essa funcionalidade assegurará que o sistema forneça respostas precisas e relevantes, agilizando o atendimento e garantindo a consistência das informações fornecidas aos clientes. Ao permitir a revisão por parte do atendente, o sistema proporcionará um maior controle sobre as respostas, possibilitando uma interação mais personalizada e adequada às necessidades dos clientes.

4.3.21. Ao encerrar um atendimento, o sistema deve ser capaz de gerar automaticamente um resumo dos principais pontos da conversa, simplificando o registro e a análise do atendimento. Essa funcionalidade permitirá que os atendentes e supervisores obtenham uma visão concisa e abrangente do atendimento realizado, facilitando o acompanhamento do histórico do cliente e auxiliando na identificação de tendências e áreas de melhoria no serviço prestado. O resumo gerado de forma automática agilizará o processo de documentação, garantindo que informações relevantes sejam registradas de maneira eficiente e organizada.

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

4.3.22.1. Permitir login único (SSO - Single Sign On) através de protocolo SAML para autenticação via Google e Microsoft Azure AD;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.3.23. Permitir capturar dado como nome, número de documento, endereço, etc., esta captura de dados deverá seguir os seguintes requisitos:

4.3.23.1. Perguntar sempre a informação ou somente a primeira vez que acessar a plataforma de atendimento;

4.3.23.2. Opção para confirmar a resposta (sim/não);

4.3.23.3. Resposta automática e personalizada para agradecer ao cliente por preencher a informação solicitada;

4.3.23.4. Opção para permitir ou proibir que o agente visualize informação;

4.3.23.5. Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados;

4.3.23.6. Permitir o envio de emojis na pergunta e na resposta automática;

4.3.23.7. Permitir selecionar horário de solicitação da pergunta;

4.3.23.8. Permitir selecionar se a informação fornecida é confidencial;

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

4.3.24.1. Possibilidade de escolha de quais canais enviarão as mensagens;5.25.2. Envio de mensagens contendo texto, imagens, áudios ou vídeos, com adição de legendas;

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

4.3.24.4. Possibilidade de emissão de relatórios com os resultados finais do envio em lote;

4.3.25. Permitir a criação de uma "base de conhecimento" para utilização dos atendentes com as seguintes possibilidades:

- 4.3.25.1. As respostas de uso frequente deverão ser criadas pelo supervisor da equipe;
- 4.3.25.2. A criação das respostas deve ocorrer em interface gráfica;
- 4.3.25.3. O supervisor deve ter a possibilidade de disponibilizar a resposta para apenas uma equipe ou para todas;
- 4.3.25.4. As respostas devem poder ser cadastradas em texto, ou mídia, na forma de um arquivo que pode ser enviado como resposta, preferencialmente no formato .pdf.
- 4.3.25.5. Os atendentes devem ter a possibilidade de pesquisar pelas respostas previamente cadastradas;

4.3.26. Permitir execução de scripts personalizados no fluxo de atendimento;

4.3.27. Permitir uso de emojis;

4.3.28. Permitir adicionar tabulações, para classificar o atendimento;

4.3.29. Permitir a criação automática de protocolo de atendimento;

4.3.30. Permitir a exibição do nome do atendente nas mensagens enviadas;

4.3.31. Permitir a realização de pesquisa de satisfação ao final do atendimento, atribuindo uma nota para o atendente;

4.3.32. Permitir restrição de horários em que os atendentes podem se logar no sistema com horário inicial e final de expediente;

4.3.33. Permitir a criação de grupos de horários para definição de horário comercial, fora de expediente e feriados;

4.3.34. Permitir o roteamento dos atendimentos baseados nos grupos de horários;

4.3.35. Permitir a visualização unificada do histórico de atendimentos, ou seja, deverá mostrar na mesma tela todas as conversas anteriores independente do canal de origem;

4.3.36. A plataforma de atendimento deverá permitir configuração por grupo de agentes conforme a seguir:

4.3.36.1. Uso de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;

4.3.36.2. Transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento ou personalizar mensagem informando que não;

4.3.36.3. Restringir quais atendimentos "conversas" deverão aparecer como histórico do agente;

4.3.36.4. Visualizar histórico somente do atendimento atual, dos grupos que o agente está logado ou geral (todo o histórico);

4.3.36.5. Timeout, configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão;

4.3.36.6. Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;

4.3.36.7. Permitir mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;

4.3.36.8. Permitir personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento;

4.3.36.9. Importar lista de contratos para atendimento exclusivo do grupo;

4.3.37. Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal;

- 4.3.38. Permitir importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;
- 4.3.39. Permitir "opt-in/opt-out" onde o cliente habilita ou desabilita o interesse em receber informações da instituição;
- 4.3.40. Permitir integração com central telefônica possibilitando discar para o cliente diretamente da plataforma de atendimento (click-to-call);
- 4.3.41. A plataforma deve ser em "nuvem" com acesso seguro HTTPS;
- 4.3.42. O sistema deve permitir a personalização do painel de monitoramento do supervisor (dashboards);
- 4.3.43. Permitir que o gestor monitore os atendimentos com as seguintes opções:
- 4.3.43.1. Monitoramento apenas do grupo de atendimento que está sob sua supervisão;
 - 4.3.43.2. Agentes e seus respectivos atendimentos;
 - 4.3.43.3. Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento do supervisor (dashboard);
 - 4.3.43.4. Transferir atendimento;
 - 4.3.43.5. Finalizar o atendimento;
 - 4.3.43.6. Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível;
 - 4.3.43.7. Visualizar duração do atendimento;
 - 4.3.43.8. Visualizar grupo de atendimento;
 - 4.3.43.9. Visualizar por que canal está sendo realizando o atendimento;
- 4.3.44. Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento;
- 4.3.45. Permitir o monitoramento e estatísticas do consumo mensal de mensagens:
- 4.3.45.1. Contratadas;
 - 4.3.45.2. Enviadas;
 - 4.3.45.3. Recebidas;
 - 4.3.45.4. Enviadas e Recebidas;
 - 4.3.45.5. Recebidas por agente;
 - 4.3.45.6. Enviadas por agente;
 - 4.3.45.7. Enviadas pelo administrador;
 - 4.3.45.8. Enviadas pelo sistema;
- 4.3.46. Permitir o monitoramento e estatísticas do armazenamento do espaço em nuvem contratado:
- 4.3.46.1. Limite disponível;
 - 4.3.46.2. Espaço de uso;
 - 4.3.46.3. Espaço disponível;
 - 4.3.46.4. Consumo por mídias (Imagem, Vídeo, Áudio e Documento);

4.3.47. Permitir relatórios:

- 4.3.47.1. Permitir a criação de relatórios personalizados;
- 4.3.47.2. Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;
- 4.3.47.3. Total global por mensagens e atendimentos;
- 4.3.47.4. Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (tme);
- 4.3.47.5. Por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (tma);
- 4.3.47.6. Pausas por atendente;
- 4.3.47.7. Tabulações de finalização de atendimento;
- 4.3.47.8. Por protocolo;
- 4.3.47.9. Por atualizações no sistema;
- 4.3.47.10. Por entrada de dados no fluxo de atendimento;
- 4.3.47.11. Por conversas entre agentes;
- 4.3.47.12. Por nota de atendimento;
- 4.3.47.13. Permitir que os relatórios possam ser exportados em arquivos CSV ou XLSX;

4.3.48. Permitir integração com WhatsApp Business API;

4.3.49. O suporte da solução será disponibilizado em horário comercial, das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira;

4.3.50. Permitir integrações com outros sistemas por meio de Webservice ou API REST;

4.3.51. Disponibilizar manual de integração;

4.3.52. Permitir criação de landing page para acesso rápido aos canais de atendimento;

4.3.53. Permitir criação de lista de palavras para não inicialização do fluxo de atendimento;

4.3.54. Proibir o envio do agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada;

4.3.55. Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente;

4.3.56. Permitir criação de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa;

4.3.57. Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:

4.3.57.1. Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;

4.3.57.2. Atendimento de todos os canais em única tela;

4.3.57.3. Visualizar informações do contato que está em atendimento;

4.3.57.4. Visualizar mensagens pré-definidas;

4.3.57.5. Permitir o agente usar recurso de codinome para acesso direto em sua fila de espera e não necessite passar por menu para ser atendido;

4.3.57.6. Enviar emoji;

4.3.57.7. Convidar outro agente para participar do atendimento;5.58.8. Transferir atendimento para outro agente;

4.3.57.9. Anexar mídia (Arquivo, Imagens, Documentos e Áudios);5.58.10. Chat interno;

4.3.57.11. Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;

4.3.57.12. Visualizar histórico de conversas anteriores;

4.3.57.13. Permitir pausar o atendimento não os interrompendo quando em curso;

4.3.57.14. Permitir configurar mensagens personalizadas a serem enviadas quando o atendente estiver em pausa;

4.3.57.15. Permitir aditar nome do contato em atendimento;

4.3.57.16. Permitir encerrar o atendimento tabulando por motivo pré-definido;

4.3.57.17. Permitir o logout automático do atendente depois de um período, configurável, de inatividade;

4.3.57.18. Permitir busca de contatos a partir do nome do contato ou número de telefone;

4.3.58. Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento;

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

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

4.3.61. Permitir a comunicação interna entre todos os usuários do sistema, seja atendentes ou supervisores, digitando apenas o seu nome, não deve haver limite de tempo nas chamadas de vídeo.

4.3.62. O sistema de possuir uma API própria que possa ser consumida por sistemas externos e possibilitar no mínimo as seguintes ações:

4.3.62.1. Listar, criar, visualizar e atualizar atendentes;

4.3.62.2. Listar, criar, visualizar e atualizar equipes de atendentes;

4.3.62.3. Listar, criar, visualizar e atualizar contatos;

4.3.62.4. Listar, criar, visualizar e atualizar canais de atendimento;

4.3.62.5. Listar, criar, visualizar e atualizar atendentes na plataforma;

4.3.62.6. Listar e visualizar os atendimentos em andamento na plataforma;

4.3.62.7. Enviar mensagens;

4.3.62.8. A API deve ser documentada e apresentar a forma de autenticação para geração do Token;

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

4.3.63.1. Visualizar fila de espera dos atendimentos;

4.3.63.2. Realizar os atendimentos;

4.3.63.3. Iniciar novos atendimentos;

4.3.63.4. Possibilidade de enviar áudio e arquivos de mídia;

- 4.3.63.5. Ter acesso à base de conhecimento com respostas previamente cadastradas;
- 4.3.63.6. Possibilidade de transferência do atendimento para outro atendente;
- 4.3.63.7. Realizar conversas de suporte com outros atendentes da mesma equipe através do aplicativo;
- 4.3.63.8. Efetuar login e logout de suas equipes de atendimento;
- 4.3.63.9. Possibilidade de classificar o atendimento ao seu término;
- 4.3.63.10. Entrar no modo pausa;
- 4.3.63.11. Criar novos contatos;
- 4.3.63.12. Pesquisar por contatos existentes;

4.4. Mensagens

4.4.1. O fornecedor do Sistema de Atendimento Digital Multicanal deverá utilizar, para troca de mensagens de WhatsApp, a API Oficial do WhatsApp através de um BSP "Business Solution Provider" e comprovar ser parceiro oficial do WhatsApp. A comprovação será realizada através de pesquisa no site de parceiros da Meta: https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging

4.4.2. O fornecedor deverá considerar o consumo mensal limitando-se à quantidade total de mensagens previstas para toda a duração do contrato, independentemente do canal de comunicação a ser utilizado.

4.4.3. O fornecedor deverá disponibilizar os seguintes tipos de mensagens para todos os canais de atendimento:

4.4.3.1. Mensagens de Sessão ou receptivas

4.4.3.2. As mensagens de sessão, ou "Session Messages" deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo WhatsApp.

4.4.3.3. As mensagens deverão ser do tipo texto livre.

4.4.3.4. Todas as mensagens recebidas do contato externo serão consideradas mensagens de sessão.

4.4.3.5. Sempre que um contato enviar uma mensagem para a CONTRATANTE haverá a abertura ou prolongamento da sessão.

4.4.3.6. A duração de uma sessão deve ser de 24 horas contadas a partir da última mensagem recebida do contato externo.

4.4.3.7. As mensagens de enviadas pela CONTRATANTE serão consideradas como Mensagem de Sessão somente quando enviadas para responder a um contato dentro da sessão, ou seja, em até 24 horas da última mensagem do contato.

4.4.3.8. Mensagens de Modelo de Marketing (template HSM)

4.4.3.9. As mensagens ativas categoria Marketing deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo WhatsApp e serão de responsabilidade da contratada.

4.4.3.10. Serão consideradas mensagens ativas baseadas em modelo, ou simplesmente, mensagens de modelo, todas as mensagens ativas enviadas pela CONTRATANTE fora de uma Sessão aberta pelo contato externo.

4.4.3.11. As mensagens de modelo deverão obedecer ao padrão HSM (High Structured Messages).

4.4.3.12. As mensagens de modelo ativas deverão ser enviadas apenas aos contatos que realizarem a pré-aprovação para recebimento de mensagens ativas (OPT-IN).

4.4.3.13. As mensagens poderão ser constituídas de texto, emoji, formatação específica do WhatsApp (negrito, itálico, etc.) e com campos variáveis os quais serão substituídos automaticamente no ato do envio da mensagem.

4.4.3.14. As mensagens de modelo deverão ser pré-aprovadas pelo WhatsApp.

4.4.3.15. O fornecedor deverá realizar as aprovações junto ao WhatsApp.

4.4.3.16. O envio dos modelos de mensagens (templates) para aprovação do WhatsApp deverá ocorrer de dentro do sistema proposto.

4.4.3.17. Os modelos (templates) que forem aprovados deverão ficar disponíveis para comunicação ativa da CONTRATANTE com seus contatos externos.

4.4.3.18. Os modelos de mensagem deverão possibilitar a inclusão de botões de ação, listas e demais opções de interatividade disponíveis pelo WhatsApp.

4.4.4. O fornecedor deverá entregar um relatório mensal com as seguintes informações para comprovação da utilização por demanda:

4.4.4.1. Relatório com o total de mensagens consumidas e tarifadas no período;

4.4.4.2. Total diário de envio de mensagens ativas (template HSM);

4.4.4.3. Total diário de envio/recepção de mensagens de atendimento (session message);

4.4.4.4. Total mensal de mensagens (template HSM) tarifadas;

4.4.4.5. Total mensal de mensagens de atendimento (session message) tarifadas;

4.4.4.6. Deverá apresentar o custo unitário por mensagem de sessão ativa ou receptiva (session messages) composto por 4 casas após a vírgula;

4.4.4.7. Deverá apresentar o custo unitário por mensagem ativas (template HSM) composto por 4 casas após a vírgula;

4.4.5. Ficará a cargo da CONTRATANTE:

4.4.5.1. Assegurar o status de empresa verificada junto ao Facebook;

4.4.5.2. Informar ao fornecedor do sistema o número de identificação do Gerenciador de Negócios de sua página do Facebook;

4.4.5.3. Informar o número de telefone a ser utilizado na API Oficial do WhatsApp;

4.4.5.4. Informar o nome de exibição que será utilizado;

4.5. Serviços de Implantação

4.5.1. A implantação do sistema deve contemplar os seguintes pontos:

4.5.1.1. Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;

4.5.1.2. Configuração dos canais de atendimento (WhatsApp, facebook, etc.) conforme informações disponibilizadas pela CONTRATANTE;

4.5.1.3. Criação das contas de administradores e supervisores;

4.5.1.4. Criação dos grupos de atendimento;

4.5.1.5. Criação dos atendentes;

4.5.1.6. Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;

4.5.1.7. Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;

4.5.2. Durante as fases de implantação a CONTRATADA além do atendimento remoto e em formato de EAD, contemplando treinamentos e demais atividades e devem ter uma quantidade mínima de horas a ser distribuídas entre as atividades conforme abaixo:

4.5.2.1. Fase 1 - Administradores e Helpdesk: Deverá ter no mínimo 2 (duas) horas;

4.5.2.2. Fase 2 - Usuários e atendentes: Deverá ter no mínimo 2 (duas) horas;

4.5.3. Os treinamentos deverão ser do tipo teórico-prático com manuais de treinamento atualizados e que reflita, de forma atualizada, a SOLUÇÃO fornecida;

4.5.4. Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais autorizados pela CONTRATADA;

4.5.5. Devem ser realizados para a equipe técnica e para os usuários da CONTRATANTE, em todos os itens necessários à utilização adequada da SOLUÇÃO, bem como na operação e administração da SOLUÇÃO fornecida, incluindo todos os softwares e equipamentos que compõem a SOLUÇÃO;

4.5.6. Treinamento de administrador

4.5.6.1. Objetiva a transmissão dos conhecimentos necessários para que a equipe técnica da CONTRATANTE suporte o funcionamento da SOLUÇÃO;

4.5.6.2. Deverão ser entregues arquivos, apresentações ou material audiovisual para o treinamento dos usuários;

4.5.6.3. O treinamento para administrador será remoto/EAD, terá a carga horária de no mínimo 02 (duas) horas, podendo ser dividido em 02 (dois) módulos se necessário, para uma turma de até 16 (dezesesseis) pessoas a critério da CONTRATANTE;

4.5.6.4. Ao término de cada turma, exceto para usuário final, deverão ser entregues atestados de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático;

4.5.7. Treinamento para a equipe de Supervisor

4.5.7.1. O treinamento deverá habilitar no mínimo 01 (um) técnico para pleno atendimento dos produtos, com carga horária de no mínimo de 02 (duas) horas, em até duas turmas (manhã e tarde), abordando os seguintes temas:

4.5.7.1.1. Fundamentos da SOLUÇÃO;

4.5.7.1.2. Overview dos conceitos e definições do projeto;

4.5.7.1.3. Motivações para a mudança, Arquitetura, Níveis de Serviço, etc.;

4.5.7.1.4. Treinamento sobre as funcionalidades de monitoramento em tempo real e relatórios do sistema;

4.5.7.1.5. Capacitar à equipe com relação aos produtos disponibilizados;

4.5.7.1.6. Identificar funcionalidades dos produtos, procedimentos de administração básica, principais problemas e soluções e verificar se os scripts estão coerentes.

4.5.8. Treinamento de Atendentes

4.5.8.1. O treinamento para os agentes será presencial e ministrado nas dependências da CONTRATANTE, terá a carga horária de no mínimo 01 (um) hora para cada turma, podendo ser dividido em módulos, se necessário, para uma turma de até 20 (vinte) pessoas, abordando os seguintes temas:

4.5.8.1.1. Fundamentos da SOLUÇÃO;

4.5.8.1.2. Motivações para a mudança, Arquitetura, Níveis de Serviço;

4.5.8.1.3. Treinamento sobre as funcionalidades: login, logoff, fila de atendimento, anexar documentos, histórico de atendimentos, respostas frequentes, encerramento de atendimento;

4.6. Serviços de integração e desenvolvimento

4.6.1. O fornecedor deverá considerar um valor de Homem/Hora de serviços profissionais para desenvolvimento de integrações com os sistemas da CONTRATANTE;

4.6.2. As horas serão utilizadas conforme a demanda e poderão não serem utilizadas em sua totalidade;

4.6.3. Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos da CONTRATANTE para realização dos atendimentos de forma automatizada;

4.6.4. As integrações deverão ser realizadas via API (Application Programming Interface) REST;

4.6.5. O sistema deverá possuir documentação pronta das especificações de APIs, tendo ainda ambiente para realizar as operações com os parâmetros necessários definidos, bem como ambiente de teste onde as aplicações podem ser alteradas sem interferir no meio de produção. Assim sendo possível realizar as operações de mudanças experimentais que vão garantir o bom funcionamento da solução, evitando danos que possam prejudicar o sistema.

4.6.6. Todas as informações sobre link de acesso, método de autenticação, token de segurança e etc. serão disponibilizadas pela CONTRATANTE;

4.7. Requisitos Legais

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

4.8. Requisitos de Manutenção

4.8.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico em nível corporativo, com as seguintes características:

4.8.2. Manter central de atendimento para abertura de chamados no regime 365x24x7 para atendimento dos chamados de suporte técnico. A central deverá ser acionada, por meio de ligação telefônica, E-mail ou Whatsapp para abertura de chamados. O atendimento deverá ser realizado em língua portuguesa;

4.8.3. Os incidentes serão atendidos no formato 24x7 com tempo de resposta máximo de 8 horas;

4.8.4. As requisições serão atendidas no formato 8x5 em horário comercial com tempo máximo de resposta de 8 horas;

4.8.5. Disponibilização de orientações para provisionar seus recursos, seguindo as práticas recomendadas do provedor para a reduzir custos, aumentar o desempenho e a tolerância a falhas e melhorar a segurança.

4.8.6. Suporte a ambientes de produção.

4.8.7. Orientações relacionadas a arquitetura, projeto, design, operação e resolução de problemas.

4.8.8. A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos técnicos sobre a execução dos serviços sempre que solicitados pela CONTRATANTE, no prazo de até 24 horas.

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 Contratante;

4.10. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E DE SUSTENTABILIDADE

4.10.1. Critérios Sociais e de Conduta Profissional: Os profissionais da CONTRATADA que desempenharem atividades em contato direto com a CONTRATANTE deverão apresentar-se vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho, físico ou virtual. É obrigação da CONTRATADA assegurar que sua equipe atue com urbanidade, cortesia e respeito a todos os servidores e colaboradores, preservando o relacionamento interpessoal construtivo.

4.10.2. Eficiência Energética e Sustentabilidade Digital: A solução, por ser na modalidade SaaS (Software como Serviço), deve ser hospedada em centros de dados que adotem políticas comprovadas de eficiência energética e uso racional de recursos de refrigeração. As configurações de software deverão ser otimizadas para utilizar o mínimo de largura de banda e processamento necessário, visando o alto desempenho com o menor consumo de energia elétrica e prolongamento da vida útil do hardware local. Requisito Desejável: Recomenda-se que a infraestrutura de hospedagem possua certificações reconhecidas como ISO 50001 (Gestão de Energia), ISO 14001 (Gestão Ambiental), LEED ou declaração de conformidade com índices de eficiência energética (PUE).

4.10.3. Desmaterialização e Gestão de Resíduos (Cultura Paperless): Em observância à Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010), toda a execução contratual (relatórios, manuais e documentos técnicos) deverá ocorrer exclusivamente em meio digital, eliminando a necessidade de impressões e insumos de papel /toner. A CONTRATADA deve garantir a destinação ambientalmente adequada de eventuais resíduos eletroeletrônicos gerados em sua infraestrutura durante a vigência do contrato. Logística Reversa de Dados: Ao término do contrato, a contratada deve garantir a destruição segura e ecológica dos dados da CONTRATANTE, preferencialmente seguindo o padrão NIST 800-88, evitando a manutenção desnecessária de servidores ativos.

4.10.4. Redução de Emissões no Treinamento: Deve-se priorizar a realização de treinamentos nas modalidades EAD ou remoto para reduzir a emissão de poluentes decorrentes de deslocamentos físicos. A modalidade presencial fica restrita exclusivamente aos casos em que a presença física for estritamente necessária, conforme especificado para a equipe de atendentes.

4.10.5. Justificativa de Enquadramento: Estas exigências estão fundamentadas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis e na Lei nº 14.133/2021, sendo consideradas adequadas à natureza do objeto (serviço de TIC em nuvem), cujo principal impacto ambiental concentra-se no consumo energético e no descarte de resíduos digitais.

4.11. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

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

4.12. Requisitos de Projeto e de Implementação

4.12.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação contidos neste documentos e seus anexos.

4.13. Requisitos de Implantação

4.13.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.13.2. A CONTRATADA deverá adotar mecanismos de automação e de implantação contínua.

4.13.3. Deverá ser adotado práticas ágeis pela CONTRATADA na operação, implantação e automação de processos e cargas de trabalho na solução contratada.

4.14. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.14.1. A CONTRATADA deverá reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos nos recursos e serviços de computação e de banco de dados, bem como a quaisquer recursos utilizadas pela CONTRATANTE.

4.14.2. 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.

4.15. Requisitos de Experiência Profissional

4.15.1. Os serviços de implantação, assistência técnica, suporte, garantia e treinamento deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

4.16. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.16.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante;

4.17. Vistoria

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

4.18. Indicação de marcas ou modelos

4.18.1. Na presente contratação será admitida a indicação da(s) seguinte(s) marca(s), característica(s) ou modelo(s), de acordo com as justificativas contidas nos Estudos Técnicos Preliminares: Whatsapp Business da Meta Platforms, Inc.

4.19. Da exigência de carta de solidariedade

4.19.1. Em caso de fornecedor, revendedor ou distribuidor, será exigida do licitante/interessado provisoriamente classificado em primeiro lugar, nos termos do edital ou do aviso de contratação direta, carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato.

4.20. Subcontratação

4.20.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto.

4.20.2. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral do Contratado pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

4.20.3. A subcontratação depende de autorização prévia do Contratante, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

4.20.4. O Contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

4.20.5. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem 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 contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

4.21. Da exigência de Amostra ou Demonstração de Funcionalidades

4.21.1. Da Metodologia de Avaliação: Havendo o aceite da proposta quanto ao valor, o interessado classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá disponibilizar um ambiente de testes (*sandbox* ou PoC) e realizar

uma Demonstração de Funcionalidades (Prova de Conceito - PoC), que terá data, local (preferencialmente online) e horário de sua realização divulgados por mensagem no sistema, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais fornecedores.

4.22. Elementos Avaliados na Demonstração:

4.22.1. A Demonstração (ou Prova de Conceito) deverá abranger e comprovar o atendimento dos requisitos técnicos especificados neste Termo de Referência, com foco nos seguintes itens essenciais:

4.22.1.1. Funcionalidade Omnichannel Essencial: Demonstração da capacidade de unificar, em uma única interface (mesa do agente), o atendimento via WhatsApp Business API e, no mínimo, mais um canal digital (ex: *webchat*), mostrando a manutenção do histórico unificado do cliente.

4.22.1.2. Integração com WhatsApp Business API: Comprovação da capacidade de enviar e receber mensagens ativas e passivas, uso de modelos de mensagem (Templates), e a gestão de *status* e filas de atendimento, em estrita conformidade com as regras e diretrizes técnicas da Meta/WhatsApp.

4.22.1.3. Usabilidade e Workflow: Demonstração da fluidez na transferência de atendimento (chatbot para agente humano), aplicação de regras de roteamento (por habilidade ou fila) e o acesso aos relatórios gerenciais básicos da ferramenta.

4.23. Prazo e Disponibilização do Ambiente

4.23.1. O ambiente para a Demonstração ou Prova de Conceito deverá ser disponibilizado online para acesso da equipe técnica da Contratante, no prazo limite de 5 (cinco) dias úteis após a convocação. A empresa assume total responsabilidade pela disponibilização e por eventual atraso ou falha de acesso.

4.24. É facultada a prorrogação do prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada no chat pelo interessado, antes de findo o prazo.

4.25. No caso de não haver disponibilização do ambiente ou da Demonstração, ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita, ou havendo apresentação da solução fora das especificações previstas, a proposta será recusada.

4.26. Aspectos e Padrões Mínimos de Aceitabilidade

4.26.1. Durante a Demonstração/PoC, serão avaliados os seguintes aspectos e padrões mínimos de aceitabilidade, em conformidade com o Caderno de Requisitos Técnicos:

4.26.1.1. Aspectos Técnicos e de Integração: A solução deve garantir o envio e recebimento de mensagens sem falhas e o perfeito funcionamento dos *webhooks* ou mecanismos de notificação do WhatsApp API, conforme especificado no TR;

4.26.1.2. Aspectos Funcionais e Usabilidade: A interface do agente deve ser intuitiva e responsiva, permitindo que um usuário médio realize, em até 10 (minutos) minutos, o ciclo completo de atendimento: recebimento, transferência, resolução e classificação da interação.

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

4.28. Se a Prova de Conceito apresentada pelo primeiro classificado não for aceita, será analisada a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da Demonstração e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes neste Termo de Referência.

4.29. Os ambientes de testes (*sandbox*) colocados à disposição da Administração serão tratados como protótipos para fins de avaliação técnica, podendo ser manuseados e testados pela equipe técnica responsável pela análise, não gerando direito a ressarcimento pelo tempo de uso.

4.30. Após a divulgação do resultado final do certame, o acesso aos ambientes de testes e *sandbox* entregues deverão ser desativados pelos fornecedores no prazo de 10 (dez) dias úteis, após o qual a Administração não se responsabiliza pela segurança e acesso aos dados de teste porventura utilizados.

4.31. Os interessados deverão colocar à disposição da Administração todas as condições indispensáveis à realização de testes e fornecer, sem ônus, documentação técnica digitalizada e atualizada em língua portuguesa, necessária ao seu perfeito manuseio e entendimento.

4.32. Garantia da contratação

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

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

4.33. Margem de Preferência

4.33.1. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação, devido ao serviço a ser contratado (como um Software as a Service - SaaS - global) não se encaixa nas categorias de produtos ou serviços nacionais com o índice de nacionalização exigido ou com tecnologia desenvolvida no País.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.3. São obrigações do órgão gerenciador do registro de preços:

5.3.1. efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;

5.3.2. conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;

5.3.3. definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:

5.3.4. as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e

5.3.5. definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;

5.3.6. definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

5.3.7. a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;

5.3.8. as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pelo contratado; e

5.3.9. as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Condições de execução

6.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1.1. Início da execução do objeto: 15 dias da assinatura do contrato;

6.1.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

6.1.2. Local e horário da prestação dos serviços

6.1.2.1. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: Av. Plínio Brasil Milano, 1155, 2º andar. Porto Alegre - RS. O serviço é executado de forma remota/online.

6.2. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.2.1. demanda do órgão tem como base as os tópicos descritos no item que discorre sobre os requisitos da contratação.

6.3. Formas de transferência de conhecimento

6.3.1. A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE manuais ou roteiros técnicos, preferencialmente em idioma português brasileiro, para viabilizar a utilização efetiva dos serviços, independente da execução de treinamento.

6.3.2. Deverá ser disponibilizado à CONTRATANTE sem ônus os materiais, recursos e acessos aos ambientes de treinamento ofertados pelo provedor disponibilizados aos seus clientes dos serviços de computação em nuvem.

6.3.3. A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos técnicos sobre a execução dos serviços sempre que solicitados pela CONTRATANTE, no prazo de 4 horas comerciais.

6.4. Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.4.1. A CONTRATADA deverá prestar, sem ônus adicional, assistência à CONTRATANTE antes do encerramento ou rescisão contratual, para realizar a adequada migração dos dados previstos para uma nova empresa indicada pela CONTRATANTE em um prazo máximo de 4 meses.

6.4.2. A assistência está associada ao repasse de informações acerca das cargas de trabalho e informações técnicas que auxiliem a transição.

6.4.3. A CONTRATADA deverá destruir ou eliminar as informações da CONTRATANTE apenas após concluída a assistência prevista acima, condicionada a autorização expressa e por escrito da CONTRATANTE.

6.4.4. A CONTRATADA deverá emitir um termo informando que os dados foram destruídos, de acordo com o padrão NIST 800-88.

6.5. Mecanismos formais de comunicação

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

6.5.1.1. Ordem de Serviço;

6.5.1.2. Ata de Reunião;

6.5.1.3. Ofício;

6.5.1.4. Sistema de abertura de chamados;

6.5.1.5. E-mails e Cartas;

6.6. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.6.2. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se em anexo.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Modelo de Gestão de Contrato

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

7.1.2. 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.

7.1.3. As comunicações entre o Coren-RS 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.

7.1.4. O Coren-RS poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.2. Preposto

7.2.1. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.2.2. A Contratada deverá manter preposto da empresa durante o período de vigência contratual.

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

7.3. Reunião Inicial

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

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

7.3.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.3.3.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.3.3.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.3.3.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.3.3.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.3.3.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

7.4. Rotinas de Fiscalização

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

7.5. Fiscalização Técnica

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

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

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

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

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

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

7.5.7. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

7.6. Fiscalização Administrativa

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

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

7.7. Gestor do Contrato

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

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

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

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

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

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

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

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. Critérios de Medição e Pagamento

8.1.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto anexo a este Termo de Referência.

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

8.1.2.1 Não produzir os resultados acordados;

8.1.2.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

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

8.1.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios estabelecidos no modelo de gestão do contrato.

8.2. Do recebimento

8.2.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 30 (trinta) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

8.2.1.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

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

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

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

8.2.5. 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.

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

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

8.2.7. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

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

8.2.9. 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.

8.2.10. 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.

8.2.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

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

8.2.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 30 (trinta) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

8.2.1.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

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

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

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

8.2.5. 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.

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

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

8.2.7. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

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

8.2.9. 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.

8.2.10. 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.

8.2.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

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

8.2.11.2. 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;

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

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

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

8.2.11.6. 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 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.

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

8.2.11.8. 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.

8.3. Procedimentos de Teste e Inspeção

8.3.1. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.3.1.1. Validação conforme itens da seção 2 (Fundamentação e descrição da necessidade da contratação).

8.4. Liquidação

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

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

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

8.4.3.1. O prazo de validade;

8.4.3.2. A data da emissão;

8.4.3.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;

8.4.3.4. O período respectivo de execução do contrato;

8.4.3.5. O valor a pagar; e

8.4.3.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

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

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

8.4.8. 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.

8.4.9. 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.

8.4.10. 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

8.5. Prazo de pagamento

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

8.5.2. No caso de atraso pelo Contratante, desde que a contratada não tenha concorrido para tanto, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

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

EM = encargos moratórios;

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

V = valor a ser pago;

I = índice de atualização financeira = 0,0001643.

$I=(TX)$	$\frac{(6/100)}{365}$	$I = 0001643$
		$TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%$

8.5.3. Forma de Pagamento

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

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

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

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

8.5.4.5. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8.5.4. Cessão de crédito

8.5.4.1. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

8.5.4.2. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

8.5.4.3. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.5.4.4. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.5.4.5. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

8.5.4.6. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

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 mantiver a proposta em especial quando:

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

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

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

9.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

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

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

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

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

9.1.5. fraudar a licitação

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

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

9.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

9.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

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

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

9.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, após regular processo administrativo, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

9.2.1. advertência;

9.2.2. multa;

9.2.3. impedimento de licitar e contratar e

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

9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.

9.3.2. as peculiaridades do caso concreto

9.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes

9.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública

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

9.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 05 (dias) úteis, a contar da comunicação oficial.

9.4.1. Para as infrações previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

9.4.2. Para as infrações previstas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

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

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

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

Coren-RS/Agiliza - Processo número 28401/2025 (ID 37569) - Documento 8509, | Anexo ID 1224 | Arquivo ID 20042
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 03/03/2025 às 15:27:49

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

9.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 9.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

9.10. A apuração de responsabilidade relacionada 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.

9.15. Para a garantia da ampla defesa e contraditório dos licitantes, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

9.15.1. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no Sicafe serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.16. Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

9.16.1 Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

ID	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	O atraso na execução do contrato.	Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
2	Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato; Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013	Compensatória de 10% (dez) a 30% (trinta) do valor do Contrato.
3	Der causa à inexecução total do contrato;	Compensatória de 10% (dez) a 30% (trinta) do valor do Contrato.
4	Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao	Multa de 5% (cinco) a 20% (vinte) do valor do Contrato

	interesse coletivo;	
5	Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;	Multa será de 1% (um) a 15% (quinze) do valor do Contrato.
6	Der causa à inexecução parcial do contrato;	Multa de 5% (cinco) a 20% (vinte) do valor do Contrato.
7	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato.

9.16.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

9.16.2.1. Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.16.2.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

10.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço global.

10.2. Regime de Execução

10.2.1. O regime de execução do contrato será por preço unitário.

10.3. Da aplicação da Margem de preferência.

10.3.1 Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

10.4. Exigências de habilitação

10.4.1. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

10.5. Habilitação jurídica

10.5.1. 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;

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

10.5.3. 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>;

10.5.4. 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;

10.5.5. 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.

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

10.5.7. 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;

10.5.8. 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.

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

10.6. Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

10.6.2. 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.

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

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

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

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

10.6.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos 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.

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

10.7. Qualificação Econômico-Financeira

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

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

10.7.3. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando:

10.7.3.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

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

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

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

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

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

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

10.8. Qualificação Técnica

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

10.8.1.1. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

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

10.8.1.2.1 Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

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

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

10.9. Qualificação Técnico

10.9.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

10.9.1.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

10.9.1.1.1. contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 01 ano do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;

10.9.1.2 Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.

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

10.9.1.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

10.9.1.5. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

10.10. Disposições gerais sobre habilitação

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

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

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

10.11. Documentação complementar para cooperativas

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

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

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

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

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

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

10.11.1.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

10.11.1.6.1. ata de fundação;

10.11.1.6.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

10.11.1.6.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

10.11.1.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

10.11.1.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

10.11.1.6.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e

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

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de R\$ 99.105,60 (Noventa e nove mil, cento e cinco reais e sessenta centavos), conforme custos apostos na tabela do item 1.1 e no ETP.

11.2. Em caso de Registro de Preços, os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

11.2.1 Em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;

11.2.2. em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

11.2.3. serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou

11.2.4. poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

11.3. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre Contratante e Contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados pelo Departamento Coren-RS.

12.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação do Orçamento respectivo e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento ou Termo Aditivo.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

14. Responsáveis

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

WANDERSON DINARTE RIBEIRO

Equipe de Planejamento



Assinou eletronicamente em 03/02/2026 às 11:02:05.

RAQUEL DE ARAUJO CAVALHEIRO

Equipe de Planejamento



Assinou eletronicamente em 03/02/2026 às 11:47:43.

GUILHERME BENVEGNUM MENEZES

Equipe de Planejamento



Assinou eletronicamente em 03/02/2026 às 12:45:17.

TIAGO MILIOLI DA ROCHA

Autoridade Máxima de DTI



Assinou eletronicamente em 03/02/2026 às 12:25:26.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - ETP927374_000032_2025.pdf (268.5 KB)
- Anexo II - Termo de Compromisso e Manutencao do Sigilo.pdf (110.7 KB)
- Anexo III - Termo de Ciencia.pdf (313.66 KB)

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - RS

Estudo Técnico Preliminar 32/2025

1. Informações Básicas

Número do processo: 28401-2025

2. Descrição da necessidade

Este Estudo Técnico Preliminar visa a análise aprofundada da solução tecnológica mais eficaz e vantajosa para o aprimoramento da comunicação institucional do Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul, por meio de plataforma de atendimento e gerenciamento omnichannel de canais digitais, que contemple a utilização da API oficial do WhatsApp Business, serviços de atendimento por chat, automação de fluxos e serviços com uso de chatbot, além de integração com Inteligência Artificial. De modo a manter e aprimorar serviços já contratados pelo Coren-RS para esta mesma finalidade, tornando a comunicação institucional mais eficiente, moderna e próxima da categoria da Enfermagem e todo o público ao qual se destina.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Setor de Comunicação e Eventos	Vanessa Lagemann Drehmer

4. Necessidades de Negócio

Reconhecido como um dos principais canais de comunicação global, o WhatsApp, conforme seu site oficial, possui mais de três bilhões de usuários em 180 países. No Brasil, sua capilaridade é estimada em cerca de 147 milhões de brasileiros on-line, consolidando-o como um vetor de comunicação essencial (Fonte: <https://www.statista.com/topics/7731/whatsapp-in-brazil/>). Conforme dados da Opinion Box, 82% dos usuários brasileiros, utilizam o aplicativo para interagir com marcas e empresas, sendo as principais demandas: esclarecimento de dúvidas e solicitação de informações (75%) e suporte técnico (60%), fonte: <https://blog.opinionbox.com/pesquisa-whatsapp-no-brasil/>).

Para otimizar o fluxo de comunicação institucional e integrar-se a essa tendência, o Coren-RS justifica a necessidade de adquirir uma solução para gestão de atendimento digital via WhatsApp Business. Tal ferramenta visa agilizar e qualificar o serviço prestado à população, em estrita conformidade com os termos de uso e os protocolos de segurança e privacidade.

O serviço será operado via ChatBot, ferramenta que permite simular o ser humano na conversação com as pessoas, objetivando responder as perguntas de tal forma que os inscritos tenham a impressão de estar conversando com outra pessoa e não com um programa de computador. Após o envio de perguntas em linguagem natural, o programa consulta uma base de conhecimento e em seguida fornece uma resposta. Através de parametrização de palavras-chave e fluxos de navegação bem definidos será possível otimizar o atendimento com respostas pré-definidas, direcionando de forma automática as interações e solicitando a interação com algum atendente apenas quando a demanda não pode ser solucionada diretamente. Assim, um dos grandes benefícios dos chatbots é que eles facilitam as interações, especialmente quando elas são repetitivas. De acordo com a revista Forbes, dezenas de empresas já estão usando chatbots tanto para interagir com seus clientes quanto para receber pagamentos. Conforme publicação no site CanalTech (<https://canaltech.com.br/inteligencia-artificial/chatbots-e-assistente-virtual-diferenca-193303/>), os chatbots já são usados por 1,4 bilhão de pessoas em todo o mundo e que, se bem empregado, podem melhorar o relacionamento com o público, ajudando a ganhar tempo e causando boa impressão.

Pelo exposto, presume-se que a contratação de empresa especializada para fornecimento de Sistema de Atendimento Digital Multicanal na modalidade Software como Serviço (SaaS), com recursos de atendimento humano e automatizado com inteligência artificial, garantirá maior eficiência no fluxo de atendimentos, padronização das respostas, redução do tempo de espera e ampliação da acessibilidade dos serviços do Coren-RS. Além disso, a disponibilidade de treinamento, suporte técnico e aplicativos oficiais assegura a adequada utilização da ferramenta pela equipe e a continuidade do atendimento com qualidade.

O Coren-RS necessita manter e aprimorar o seu canal de atendimento digital oficial, atualmente realizado por meio de sistema integrado ao WhatsApp. Considerando que este canal é amplamente utilizado para demandas administrativas, dúvidas, orientações e solicitações de serviços, torna-se imprescindível a continuidade e evolução do atendimento.

5. Necessidades Tecnológicas

- 5.1. Suporte e treinamento aos setores do Coren-RS de forma presencial ou online;
- 5.2. A metodologia empregada deverá estar de acordo com os Termos de Uso do WhatsApp e normas brasileiras, como a LGPD;
- 5.3. Plataforma 100% online, em nuvem (a empresa contratada deverá prover todo o serviço de hospedagem para execução do sistema contratado);
- 5.4. Compatível com os principais navegadores de internet.

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

SOLUÇÃO INTEGRADA DE COMUNICAÇÃO MULTICANAL

6.1. Disponibilização do Serviço em Nuvem:

- 6.1.1. A solução será provida por meio de serviço de computação em nuvem (cloud computing), com acesso online, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela PROVEDORA, ficando a Contratante responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.
- 6.1.2. A Contratante disponibilizará aos seus usuários os dispositivos de acesso, acompanhados de sistema operacional e navegadores, sistema de diretório local para autenticação e acesso à Internet.
- 6.1.3. A Solução deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da Contratante por ela gerenciadas e armazenadas;
- 6.1.4. Considerando que os principais provedores de soluções baseadas em nuvem não comercializam diretamente para o Governo, será permitida a subcontratação.

6.2. Disponibilidade:

- 6.2.1. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24h ao dia/7dias semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados;
- 6.2.2. Os serviços deverão estar disponíveis em 99,9% do tempo contratado, de modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço será de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) minutos.
- 6.2.3. Para cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço;
- 6.2.4. Não serão consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade da Contratante;
- 6.2.5. As interrupções previamente programadas pela Provedora serão consideradas para o cômputo do período de indisponibilidade e deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis;
- 6.2.6. Para validação e comprovação da disponibilidade da plataforma a mesma poderá ser visualizada através de "dashboard online" fornecido pela PROVEDORA.
- 6.2.7. Deverá permitir total administração do ambiente dos usuários e serviços disponibilizados através de uma única interface web.
- 6.2.8. Capacidade de usufruir 100% dos serviços oferecidos através de um navegador de internet.
- 6.2.9. Divulgação pública das ocorrências de interrupção ou indisponibilidade dos serviços disponibilizados.
- 6.2.10. A PROVEDORA deverá garantir no período do contrato o funcionamento dos serviços executados, salvos em caso de desastres ambientais e vandalismos.
- 6.2.11. A solução deverá estar instalada em Nuvem pública no modelo SaaS (Software as a Service - Software como Serviço), respeitando todas as leis em vigor nas questões de Posse e Segurança de dados do setor público. Deve ser hospedada em Datacenter com certificação ISO/IEC 27001, comprovado através de apresentação de certificado. O data center também deverá estar listado no CSA - Cloud Security Alliance como Trusted Cloud Provider.

6.2.12. A Tecnologia de hospedagem deverá contar com a possibilidade de aumento de recursos computacionais e de largura de banda de acordo com o crescimento das demandas de requisições, coibindo e ou prevenindo a paralisação dos serviços por aumento repentino de utilizadores visando garantir o RESPONSE TIME da aplicação, sendo de total responsabilidade;

6.2.13. A solução deverá contar com dashboard somente leitura com os indicadores de performance em tempo real como: usuários conectados ao sistema, estatísticas e armazenamento em banco de dados;

6.2.14. A Contratada é responsável pelos backups e manutenções dos mesmos com periodicidade adequada para guarda de dados;

6.2.15. Em caso de vencimento ou rompimento unilateral do contrato, a Contratada deve manter pelo prazo legal acesso somente consulta da Contratante a seus dados e relatórios das informações sem a necessidade de criação de infraestrutura própria para essa finalidade, pelo período mínimo de 30 dias;

6.2.16. A Contratada deverá fornecer em caso de necessidade de acesso VPN (Virtual Private Network) todo o suporte e demais equipamentos que se façam necessários para a conclusão e sucesso do fechamento do túnel VPN;

6.2.17. O sistema deverá gerar relatório de logs (registro) de cada acesso dos usuários ao sistema, deverá informar dados do dispositivo usado, data e horário.

6.2.18. O sistema deverá gerar relatório de logs (registro) de todas as ações realizadas no sistema, esse relatório deverá ser disponibilizado de forma organizada que permita fácil localização das informações, com dados mínimos de qual usuário executou a ação, data e hora e qual ação realizou;

6.2.19. Todas as operações realizadas no sistema devem utilizar como base o relógio do servidor, não podendo utilizar o horário do computador e nem do dispositivo mobile (móveis). Considera-se padrão o horário de Brasília.

6.3. Desempenho:

6.3.1. A Solução deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários e mensagens demandados pela Contratante, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados.

6.4. Atualização da Solução:

6.4.1. Disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da SOLUÇÃO ofertada, durante a vigência do contrato, sem custo adicional.

6.5. Especificação Técnica e requisitos mínimos obrigatórios

6.5.1. Sistema de Gestão de atendimento multicanal (WhatsApp, Facebook, Instagram, Telegram, Microsoft Teams, WebChat, Google Chat e E-Mail e SMS);

6.5.2. O sistema deve permitir gerenciar 9 ou mais canais de atendimento diferentes;

6.5.3. A interface da solução deve ser apresentada no idioma nativo brasileiro, ou seja, Português do Brasil;

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

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

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

6.5.7. O sistema deve possibilitar integração via API para realização de transcrição de áudio STT (speech to text);

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

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

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

6.5.10.1. Treinamento com dados específicos:

6.5.10.1.1. O sistema deve possibilitar o treinamento da inteligência artificial com dados específicos fornecidos pela Contratante.

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

6.5.10.1.3. Capacidade mínima de fontes de dados: 1.000.

6.5.10.1.4. Deverá possuir uma área de testes para realizar perguntas e verificar se as respostas estão condizentes com o treinamento.

6.5.10.2. Modelo de Linguagem Personalizado:

6.5.10.2.1. O sistema deve permitir a criação de um modelo de linguagem (LLM) personalizado para a Contratante.

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

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

6.5.10.3. Criação de Atendentes Virtuais Especializados:

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

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

6.5.10.3.3. Funcionalidades do painel:

- Upload de arquivos;

- Inclusão de links de vídeos do YouTube;

- Inclusão de links de websites da contratante.

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

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

6.5.13. Permitir criação de textos para respostas automáticas, podendo ser personalizado horário e informações do usuário. Ex.: "Bom dia José! Seu e-mail é: jose@minhaempresa.com.br?";

6.5.14. Permitir criação de menus de atendimento de pelo menos 5 níveis e no mínimo 10 opções em cada menu;

6.5.15. Permitir navegação no menu através do recurso: "Goto" (Ir para posição específica do fluxo);

6.5.16. Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o nome do operador que iniciou o atendimento;

6.5.17. Permitir monitorar os comentários e "likes" de posts do Facebook e dar a opção de responder de forma automática ou encaminhar para um atendente;

6.5.18. Permitir monitorar os comentários e "likes" de Posts do Instagram e dar a opção de responder de forma automática ou encaminhar para um atendente;

6.5.19. O sistema deverá dispor de reconhecimento de imagens para a pré-validação de atendimentos utilizando imagens de documentos. Essa funcionalidade permitirá a verificação e validação de documentos fornecidos pelo cliente por meio de imagens, garantindo maior agilidade e precisão no processo de atendimento. O sistema deverá ser capaz de identificar e extrair informações relevantes dos documentos e armazenar essas informações em uma variável ou em um JSON, auxiliando na tomada de decisões e agilizando a resolução do atendimento de forma mais eficiente;

6.5.20. O sistema deverá possuir a capacidade de buscar a resposta mais adequada na base de conhecimento e elaborá-la de forma clara e eficiente. Além disso, será permitido ao operador revisar a resposta antes de enviá-la ao cliente. Essa funcionalidade assegurará que o sistema forneça respostas precisas e relevantes, agilizando o atendimento e garantindo a consistência das informações fornecidas aos clientes. Ao permitir a revisão por parte do atendente, o sistema proporcionará um maior controle sobre as respostas, possibilitando uma interação mais personalizada e adequada às necessidades dos clientes.

6.5.21. Ao encerrar um atendimento, o sistema deve ser capaz de gerar automaticamente um resumo dos principais pontos da conversa, simplificando o registro e a análise do atendimento. Essa funcionalidade permitirá que os atendentes e supervisores obtenham uma visão concisa e abrangente do atendimento realizado, facilitando o acompanhamento do histórico do cliente e auxiliando na identificação de tendências e áreas de melhoria no serviço prestado. O resumo gerado de forma automática agilizará o processo de documentação, garantindo que informações relevantes sejam registradas de maneira eficiente e organizada.

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

6.5.22.1. Permitir login único (SSO - Single Sign On) através de protocolo SAML para autenticação via Google e Microsoft Azure AD;

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

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

- 6.5.22.4. Permitir a criação de políticas de senha segura, com possibilidade de determinação de número mínimo de caracteres, período de expiração das senhas, complexidade e histórico das senhas;
- 6.5.22.5. Permitir a realização de bloqueios de acesso após um determinado número de tentativas sem sucesso, com possibilidade de configurar a duração do bloqueio;
- 6.5.22.6. Permitir a utilização de ReCAPTCHA em caso de tentativas repetidas de login para identificar ataques de força bruta;
- 6.5.22.7. Permitir a realização de bloqueio por usuário, endereço IP ou ambos;
- 6.5.22.8. Permitir a visualização dos usuários e IP's bloqueados com a possibilidade de desbloquear ou bloquear permanentemente o usuário ou IP;
- 6.5.22.9. Permitir o controle de acesso via IP's com possibilidade de liberação de endereços IP via "access list" e "block list";
- 6.5.22.10. Permitir que os dados sensíveis dos contatos sejam ocultados dos atendentes;
- 6.5.22.11. Permitir a criação de padrões de informação que devem ser ocultadas, por exemplo, padrão para CPF XXX.XXX.XXX-XX, padrão para e-mail XXX@XXXXX.XXX.XX, etc.;
- 6.5.22.12. Permitir o armazenamento de dados sensíveis de forma criptografadas no banco de dados interno do sistema;
- 6.5.22.13. Permitir a configuração de usuários do sistema com permissão para acessar ou não os dados sensíveis;
- 6.5.22.14. Permitir a restrição de equipes para atender a determinados canais de atendimentos;
- 6.5.22.15. Permitir a retirada de relatórios de auditoria relacionando todas as ações tratamento dos dados realizados no sistema como: criação, alteração ou exclusão do sistema, contendo no mínimo as informações de: descrição do evento, usuário que realizou a ação, data e horário;
- 6.5.22.16. Permitir que o sistema registre e gerencie o consentimento (opt-in/opt-out) dos usuários do sistema, possibilitando ao administrador do sistema realizar esta ação manualmente, caso seja necessário;
- 6.5.23. Permitir capturar dado como nome, número de documento, endereço, etc., esta captura de dados deverá seguir os seguintes requisitos:
- 6.5.23.1. Perguntar sempre a informação ou somente a primeira vez que acessar a plataforma de atendimento;
- 6.5.23.2. Opção para confirmar a resposta (sim/não);
- 6.5.23.3. Resposta automática e personalizada para agradecer ao cliente por preencher a informação solicitada;
- 6.5.23.4. Opção para permitir ou proibir que o agente visualize informação;
- 6.5.23.5. Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados;
- 6.5.23.6. Permitir o envio de emojis na pergunta e na resposta automática;
- 6.5.23.7. Permitir selecionar horário de solicitação da pergunta;
- 6.5.23.8. Permitir selecionar se a informação fornecida é confidencial;
- 6.5.24. Permitir envio de mensagens em lote para grupos de contatos que autorizem o recebimento (opt-in), com as seguintes possibilidades:
- 6.5.24.1. Possibilidade de escolha de quais canais enviarão as mensagens;
- 6.5.24.2. Envio de mensagens contendo texto, imagens, áudios ou vídeos, com adição de legendas;
- 6.5.24.3. Opção de seleção de horários e dias da semana para início e final do envio das mensagens;
- 6.5.24.4. Possibilidade de emissão de relatórios com os resultados finais do envio em lote;
- 6.5.25. Permitir a criação de uma "base de conhecimento" para utilização dos atendentes com as seguintes possibilidades:
- 6.5.25.1. As respostas de uso frequente deverão ser criadas pelo supervisor da equipe;
- 6.5.25.2. A criação das respostas deve ocorrer em interface gráfica;
- 6.5.25.3. O supervisor deve ter a possibilidade de disponibilizar a resposta para apenas uma equipe ou para todas;
- 6.5.25.4. As respostas devem poder ser cadastradas em texto, ou mídia, na forma de um arquivo que pode ser enviado como resposta, preferencialmente no formato .pdf.

- 6.5.25.5. Os atendentes devem ter a possibilidade de pesquisar pelas respostas previamente cadastradas;
- 6.5.26. Permitir execução de scripts personalizados no fluxo de atendimento;
- 6.5.27. Permitir uso de emojis;
- 6.5.28. Permitir adicionar tabulações, para classificar o atendimento;
- 6.5.29. Permitir a criação automática de protocolo de atendimento;
- 6.5.39. Permitir a exibição do nome do atendente nas mensagens enviadas;
- 6.5.31. Permitir a realização de pesquisa de satisfação ao final do atendimento, atribuindo uma nota para o atendente;
- 6.5.32. Permitir restrição de horários em que os atendentes podem se logar no sistema com horário inicial e final de expediente;
- 6.5.33. Permitir a criação de grupos de horários para definição de horário comercial, fora de expediente e feriados;
- 6.5.34. Permitir o roteamento dos atendimentos baseados nos grupos de horários;
- 6.5.35. Permitir a visualização unificada do histórico de atendimentos, ou seja, deverá mostrar na mesma tela todas as conversas anteriores independente do canal de origem;
- 6.5.36. A plataforma de atendimento deverá permitir configuração por grupo de agentes conforme a seguir:
- 6.5.37.1. Uso de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;
- 6.5.37.2. Transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento ou personalizar mensagem informando que não;
- 6.5.37.3. Restringir quais atendimentos "conversas" deverão aparecer como histórico do agente;
- 6.5.37.4. Visualizar histórico somente do atendimento atual, dos grupos que o agente está logado ou geral (todo o histórico);
- 6.5.37.5. Timeout, configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão;
- 6.5.37.6. Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;
- 6.5.37.7. Permitir mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
- 6.5.37.8. Permitir personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento;
- 6.5.37.9. Importar lista de contratos para atendimento exclusivo do grupo;
- 6.5.38. Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal;
- 6.5.39. Permitir importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;
- 6.5.40. Permitir "opt-in/opt-out" onde o cliente habilita ou desabilita o interesse em receber informações da instituição;
- 6.5.41. Permitir integração com central telefônica possibilitando discar para o cliente diretamente da plataforma de atendimento (click-to-call);
- 6.5.42. A plataforma deve ser em "nuvem" com acesso seguro HTTPS;
- 6.5.43. O sistema deve permitir a personalização do painel de monitoramento do supervisor (dashboards);
- 6.5.44. Permitir que o gestor monitore os atendimentos com as seguintes opções:
- 6.5.44.1. Monitoramento apenas do grupo de atendimento que está sob sua supervisão;
- 6.5.44.2. Agentes e seus respectivos atendimentos;
- 6.5.44.3. Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento ao supervisor (dashboard);
- 6.5.44.4. Transferir atendimento;
- 6.5.44.5. Finalizar o atendimento;
- 6.5.44.6. Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível;

- 6.5.44.7. Visualizar duração do atendimento;
- 6.5.44.8. Visualizar grupo de atendimento;
- 6.5.44.9. Visualizar por que canal está sendo realizando o atendimento;
- 6.5.45. Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento;
- 6.5.46. Permitir o monitoramento e estatísticas do consumo mensal de mensagens:
 - 6.5.46.1. Contratadas;
 - 6.5.46.2. Enviadas;
 - 6.5.46.3. Recebidas;
 - 6.5.46.4. Enviadas e Recebidas;
 - 6.5.46.5. Recebidas por agente;
 - 6.5.46.6. Enviadas por agente;
 - 6.5.46.7. Enviadas pelo administrador;
 - 6.5.46.8. Enviadas pelo sistema;
- 6.5.47. Permitir o monitoramento e estatísticas do armazenamento do espaço em nuvem contratado:
 - 6.5.47.1. Limite disponível;
 - 6.5.47.2. Espaço de uso;
 - 6.5.47.3. Espaço disponível;
 - 6.5.47.4. Consumo por mídias (Imagem, Vídeo, Áudio e Documento);
- 6.5.48. Permitir relatórios:
 - 6.5.48.1. Permitir a criação de relatórios personalizados;
 - 6.5.48.2. Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;
 - 6.5.48.3. Total global por mensagens e atendimentos;
 - 6.5.48.4. Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (tme);
 - 6.5.48.5. Por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (tma);
 - 6.5.48.6. Pausas por atendente;
 - 6.5.48.7. Tabulações de finalização de atendimento;
 - 6.5.48.8. Por protocolo;
 - 6.5.48.9. Por atualizações no sistema;
 - 6.5.48.10. Por entrada de dados no fluxo de atendimento;
 - 6.5.48.11. Por conversas entre agentes;
 - 6.5.48.12. Por nota de atendimento;
 - 6.5.48.13. Permitir que os relatórios possam ser exportados em arquivos CSV ou XLSX;
- 6.5.49. Permitir integração com WhatsApp Business API;
- 6.5.50. Disponibilizar suporte 24x7 da solução;
- 6.5.51. Permitir integrações com outros sistemas por meio de Webservice ou API REST;
- 6.5.52. Disponibilizar manual de integração;

- 6.5.53. Permitir criação de landing page para acesso rápido aos canais de atendimento;
- 6.5.54. Permitir criação de lista de palavras para não inicialização do fluxo de atendimento;
- 6.5.55. Proibir o envio do agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada;
- 6.5.56. Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente;
- 6.5.57. Permitir criação de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa;
- 6.5.58. Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:
- 6.5.58.1. Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
- 6.5.58.2. Atendimento de todos os canais em única tela;
- 6.5.58.3. Visualizar informações do contato que está em atendimento;
- 6.5.58.4. Visualizar mensagens pré-definidas;
- 6.5.58.5. Permitir o agente usar recurso de codinome para acesso direto em sua fila de espera e não necessite passar por menu para ser atendido;
- 6.5.58.6. Enviar emoji;
- 6.5.58.7. Convidar outro agente para participar do atendimento;
- 6.5.58.8. Transferir atendimento para outro agente;
- 6.5.58.9. Anexar mídia (Arquivo, Imagens, Documentos e Áudios);
- 6.5.58.10. Chat interno;
- 6.5.58.11. Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;
- 6.5.58.12. Visualizar histórico de conversas anteriores;
- 6.5.58.13. Permitir pausar o atendimento não interrompendo quando em curso;
- 6.5.58.14. Permitir configurar mensagens personalizadas a serem enviadas quando o atendente estiver em pausa;
- 6.5.58.15. Permitir aditar nome do contato em atendimento;
- 6.5.58.16. Permitir encerrar o atendimento tabulando por motivo pré-definido;
- 6.5.58.17. Permitir o logout automático do atendente depois de um período, configurável, de inatividade;
- 6.5.58.18. Permitir busca de contatos a partir do nome do contato ou número de telefone;
- 6.5.59. Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento;
- 6.5.60. Permitir chamadas de vídeo quando demandadas pelo atendente ou pelo cliente, durante a chamada de vídeo deve ser possível o compartilhamento de tela e gravação do atendimento.
- 6.5.61. Deve ser possível ao cliente entrar na chamada de vídeo sem precisar se autenticar no sistema, digitando apenas o seu nome, não deve haver limite de tempo nas chamadas de vídeo.
- 6.5.62. Permitir a comunicação interna entre todos os usuários do sistema, seja atendentes ou supervisores, digitando apenas o seu nome, não deve haver limite de tempo nas chamadas de vídeo.
- 6.5.63. O sistema deve possuir uma API própria que possa ser consumida por sistemas externos e possibilitar no mínimo as seguintes ações:
- 6.5.63.1. Listar, criar, visualizar e atualizar atendentes;
- 6.5.63.2. Listar, criar, visualizar e atualizar equipes de atendentes;
- 6.5.63.3. Listar, criar, visualizar e atualizar contatos;
- 6.5.63.4. Listar, criar, visualizar e atualizar canais de atendimento;
- 6.5.63.5. Listar, criar, visualizar e atualizar atendentes na plataforma;

6.5.63.6. Listar e visualizar os atendimentos em andamento na plataforma;

6.5.63.7. Enviar mensagens;

6.5.63.8. A API deve ser documentada e apresentar a forma de autenticação para geração do Token;

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

6.5.64.1. Visualizar fila de espera dos atendimentos;

6.5.64.2. Realizar os atendimentos;

6.5.64.3. Iniciar novos atendimentos;

6.5.64.4. Possibilidade de enviar áudio e arquivos de mídia;

6.5.64.5. Ter acesso à base de conhecimento com respostas previamente cadastradas;

6.5.64.6. Possibilidade de transferência do atendimento para outro atendente;

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

6.5.64.8. Efetuar login e logout de suas equipes de atendimento;

6.5.64.9. Possibilidade de classificar o atendimento ao seu término;

6.5.64.10. Entrar no modo pausa;

6.5.64.11. Criar novos contatos;

6.5.64.12. Pesquisar por contatos existentes;

6.6. Mensagens:

6.6.1. O fornecedor do Sistema de Atendimento Digital Multicanal deverá utilizar, para troca de mensagens de WhatsApp, a API Oficial do WhatsApp através de um BSP “Business Solution Provider” e comprovar ser parceiro oficial do WhatsApp. A comprovação será realizada através de pesquisa no site de parceiros da Meta: https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging

6.6.2. O fornecedor deverá considerar o consumo mensal limitando-se à quantidade total de mensagens previstas para toda a duração do contrato, independentemente do canal de comunicação a ser utilizado.

6.6.3. O fornecedor deverá disponibilizar os seguintes tipos de mensagens para todos os canais de atendimento:

6.6.3.1. Mensagens de Sessão ou receptivas

6.6.3.2. As mensagens de sessão, ou “Session Messages” deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo WhatsApp.

6.6.3.3. As mensagens deverão ser do tipo texto livre.

6.6.3.4. Todas as mensagens recebidas do contato externo serão consideradas mensagens de sessão.

6.6.3.5. Sempre que um contato enviar uma mensagem para a CONTRATANTE haverá a abertura ou prolongamento da sessão.

6.6.3.6. A duração de uma sessão deve ser de 24 horas contadas a partir da última mensagem recebida do contato externo.

6.6.3.7. As mensagens de enviadas pela CONTRATANTE serão consideradas como Mensagem de Sessão somente quando enviadas para responder a um contato dentro da sessão, ou seja, em até 24 horas da última mensagem do contato.

6.6.3.8. Mensagens de Modelo de Marketing (template HSM)

6.6.3.9. As mensagens ativas categoria Marketing deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo WhatsApp e serão de responsabilidade da contratada.

6.6.3.10. Serão consideradas mensagens ativas baseadas em modelo, ou simplesmente, mensagens de modelo, todas as mensagens ativas enviadas pela CONTRATANTE fora de uma Sessão aberta pelo contato externo.

6.6.3.11. As mensagens de modelo deverão obedecer ao padrão HSM (High Structured Messages).

6.6.3.12. As mensagens de modelo ativas deverão ser enviadas apenas aos contatos que realizarem a pré-aprovação para recebimento de mensagens ativas (OPT-IN).

6.6.3.13. As mensagens poderão ser constituídas de texto, emoji, formatação específica do WhatsApp (negrito, itálico, etc.) e com campos variáveis os quais serão substituídos automaticamente no ato do envio da mensagem.

6.6.3.14. As mensagens de modelo deverão ser pré-aprovadas pelo WhatsApp.

6.6.3.15. O fornecedor deverá realizar as aprovações junto ao WhatsApp.

6.6.3.16. O envio dos modelos de mensagens (templates) para aprovação do WhatsApp deverá ocorrer de dentro do sistema proposto.

6.6.3.17. Os modelos (templates) que forem aprovados deverão ficar disponíveis para comunicação ativa da CONTRATANTE com seus contatos externos.

6.6.3.18. Os modelos de mensagem deverão possibilitar a inclusão de botões de ação, listas e demais opções de interatividade disponíveis pelo WhatsApp.

6.6.4. O fornecedor deverá entregar um relatório mensal com as seguintes informações para comprovação da utilização por demanda:

6.6.4.1. Relatório com o total de mensagens consumidas e tarifadas no período;

6.6.4.2. Total diário de envio de mensagens ativas (template HSM);

6.6.4.3. Total diário de envio/recepção de mensagens de atendimento (session message);

6.6.4.4. Total mensal de mensagens (template HSM) tarifadas;

6.6.4.5. Total mensal de mensagens de atendimento (session message) tarifadas;

6.6.4.6. Deverá apresentar o custo unitário por mensagem de sessão ativa ou receptiva (session messages) composto por 4 casas após a vírgula;

6.6.4.7. Deverá apresentar o custo unitário por mensagem ativas (template HSM) composto por 4 casas após a vírgula;

6.6.5. Ficará a cargo da CONTRATANTE:

6.6.5.1. Assegurar o status de empresa verificada junto ao Facebook;

6.6.5.2. Informar ao fornecedor do sistema o número de identificação do Gerenciador de Negócios de sua página do Facebook;

6.6.5.3. Informar o número de telefone a ser utilizado na API Oficial do WhatsApp;

6.6.5.4. Informar o nome de exibição que será utilizado;

6.7. Serviços de Implantação

6.7.1. A implantação do sistema deve contemplar os seguintes pontos:

6.7.1.1. Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;

6.7.1.2. Configuração dos canais de atendimento (WhatsApp, facebook, etc.) conforme informações disponibilizadas pela CONTRATANTE;

6.7.1.3. Criação das contas de administradores e supervisores;

6.7.1.4. Criação dos grupos de atendimento;

6.7.1.5. Criação dos atendentes;

6.7.1.6. Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;

6.7.1.7. Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;

6.7.2. Durante as fases de implantação a CONTRATADA além do atendimento remoto e em formato de EAD, deverá atender de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE, o atendimento presencial contempla treinamentos e demais atividades e devem ter uma quantidade mínima de horas a ser distribuídas entre as atividades conforme abaixo:

6.7.2.1. Fase 1 - Administradores e Helpdesk: Deverá ter no mínimo 2 (duas) horas presenciais ou atendidas remotamente/EAD;

6.7.2.2. Fase 2 - Usuários e atendentes: Deverá ter no mínimo 2 (duas) horas presenciais ou atendidas remotamente/EAD;

6.7.3. Os treinamentos deverão ser do tipo teórico-prático com manuais de treinamento atualizados e que reflita, de forma atualizada, a SOLUÇÃO fornecida;

6.7.4. Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA;

6.7.5. Devem ser realizados para a equipe técnica e para os usuários da CONTRATANTE, em todos os itens necessários à utilização adequada da SOLUÇÃO, bem como na operação e administração da SOLUÇÃO fornecida, incluindo todos os softwares e equipamentos que compõem a SOLUÇÃO;

6.7.6. Treinamento de administrador

6.7.6.1. Objetiva a transmissão dos conhecimentos necessários para que a equipe técnica da CONTRATANTE suporte o funcionamento da SOLUÇÃO;

6.7.6.2. Deverão ser entregues arquivos, apresentações ou material audiovisual para o treinamento dos usuários;

6.7.6.3. O treinamento para administrador será presencial e ministrado nas dependências da CONTRATANTE, terá a carga horária de no mínimo 4 (quatro) horas, podendo ser dividido em 2 (dois) módulos se necessário, para uma turma de até 16 (dezesesseis) pessoas a critério da CONTRATANTE;

6.7.6.4. Ao término de cada turma, exceto para usuário final, deverão ser entregues atestados de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático;

6.7.7. Treinamento para a equipe de Supervisor

6.7.7.1. O treinamento deverá habilitar no mínimo 16 (dezesesseis) técnicos para pleno atendimento dos produtos, com carga horária de no mínimo de 2 (duas) horas, em duas turmas (manhã e tarde), abordando os seguintes temas:

6.7.7.1.1. Fundamentos da SOLUÇÃO;

6.7.7.1.2. Overview dos conceitos e definições do projeto;

6.7.7.1.3. Motivações para a mudança, Arquitetura, Níveis de Serviço, etc.;

6.7.7.1.4. Treinamento sobre as funcionalidades de monitoramento em tempo real e relatórios do sistema;

6.7.7.1.5. Capacitar à equipe com relação aos produtos disponibilizados;

6.7.7.1.6. Identificar funcionalidades dos produtos, procedimentos de administração básica, principais problemas e soluções e verificar se os scripts estão coerentes.

6.7.8. Treinamento de Atendentes

6.7.8.1. O treinamento para os agentes será presencial e ministrado nas dependências da CONTRATANTE, terá a carga horária de no mínimo 1 (hum) hr para cada turma, podendo ser dividido em módulos, se necessário, para uma turma de até 20 (vinte) pessoas, abordando os seguintes temas:

6.7.8.1.1. Fundamentos da SOLUÇÃO;

6.7.8.1.2. Motivações para a mudança, Arquitetura, Níveis de Serviço;

6.7.8.1.3. Treinamento sobre as funcionalidades: login, logoff, fila de atendimento, anexar documentos, histórico de atendimentos, respostas frequentes, encerramento de atendimento;

6.7.8.2. Após o treinamento presencial, para usuário final também poderá haver treinamentos via web (não presencial);

6.8. Serviços de integração e desenvolvimento

6.8.1. O fornecedor deverá considerar um valor de Homem/Hora de serviços profissionais para desenvolvimento de integrações com os sistemas da CONTRATANTE;

6.8.2. As horas serão utilizadas conforme a demanda e poderão não serem utilizadas em sua totalidade;

6.8.3. Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos da CONTRATANTE para realização dos atendimentos de forma automatizada;

6.8.4. As integrações deverão ser realizadas via API (Application Programming Interface) REST;

6.8.5. O sistema deverá possuir documentação pronta das especificações de APIs, tendo ainda ambiente para realizar as operações com os parâmetros necessários definidos, bem como ambiente de teste onde as aplicações podem ser alteradas sem interferir no meio de produção. Assim sendo possível realizar as operações de mudanças experimentais que vão garantir o bom funcionamento da solução, evitando danos que possam prejudicar o sistema.

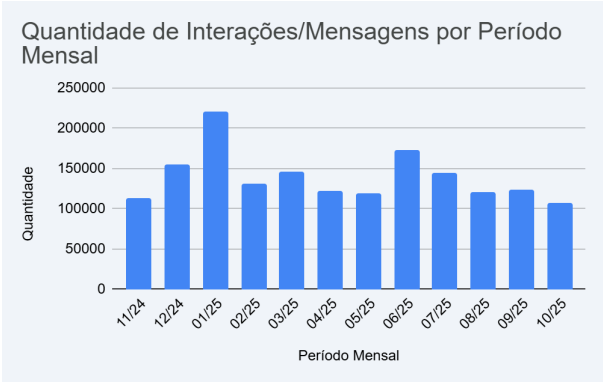
6.8.6. Todas as informações sobre link de acesso, método de autenticação, token de segurança e etc. serão disponibilizadas pela CONTRATANTE;

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

Pretende-se a contratação de único prestador de serviços para fornecimento de Sistema de Atendimento Digital Multicanal através do WhatsApp, pelo período de 24 meses, prorrogável conforme legislação aplicada ao tema, com os seguintes quantitativos mensais:

Licença de WhatsApp API Oficial (BSP)	Und.	1
Licença de atendimento humano ilimitados	Und.	1
Mensagens de atendimento receptivo (serviço)	Und.	150.000
Mensagens de notificação ativa categoria marketing	Und.	1.500
Serviço de implantação, configuração e treinamento	Und.	1
Serviço de integração e desenvolvimento	Horas	10

Para estimar a quantidade de mensagens de atendimento receptivo a serem contempladas na contratação, utilizou-se como referência o consumo de mensagens mensal, conforme tabela a seguir:



Durante o período analisado, a quantidade de agentes humanos ativos, conectados simultaneamente, realizando atendimentos receptivos não ultrapassou 20. Além disso, a quantidade de atendimentos receptivos, com média de 5 mil atendimentos, teve uma demanda maior em de quase 10 mil atendimentos em Janeiro de 2025, e 7 mil em Junho de 2025, como mostra o gráfico a seguir:



Assim, para estimar a quantidade, foi calculado a média aritmética da quantidade de mensagens nos períodos apresentados acima, mais um acréscimo de um pouco mais de 15%, totalizando aproximadamente 150 mil mensagens, considerando:

- A aumento progressivo da procura por canais digitais oficiais, especialmente o WhatsApp, reconhecido como ferramenta de fácil acesso e utilização pela categoria profissional e pela sociedade.
- A tendência de crescimento do número de inscritos no Coren-RS, o que impacta diretamente na demanda por atendimentos digitais;

Tal metodologia viabiliza a projeção realista e preventiva da capacidade necessária ao sistema a ser contratado, o que assegura a continuidade, a qualidade e a disponibilidade do atendimento diante do crescimento da demanda.

8. Levantamento de soluções

Solução 01: Plataforma de Comunicação Omnichannel (SaaS)

Esta solução consiste na contratação de uma Plataforma de Comunicação Unificada (Omnichannel) no modelo *Software as a Service* (SaaS), com integração oficial à WhatsApp Business API (mediante um Provedor de Solução Autorizado - BSP). O escopo da plataforma inclui suporte a múltiplos canais, como Webchat, E-mail, WhatsApp e Redes Sociais.

Recurso	Detalhamento Funcional	Benefício Principal
Automação (Chatbot/IA)	Respostas automáticas a perguntas frequentes (emissão de boletos, certidões, agendamentos, dados cadastrais). A IA pode operar sobre a base de conhecimento fornecida pelo contratado.	Disponibilidade 24/7 e atendimento imediato fora do horário comercial, resultando em maior efetividade.
Gestão de Filas	Roteamento e encaminhamento eficiente de demandas complexas para operadores humanos especializados.	Garante o tratamento adequado de solicitações de alta complexidade.
Comunicação Ativa	Utilização do canal para <i>broadcast</i> de comunicados importantes (vencimento de anuidades, atualização cadastral, notícias e eventos).	Maior alcance e agilidade na comunicação institucional.
Redução de Demanda Humana	Liberação dos colaboradores do COREN-RS para dedicar tempo a casos mais complexos e específicos.	Otimização do quadro funcional.

Solução 02: Desenvolvimento Próprio (Open Source e In-House)

Esta alternativa propõe a utilização de um software de Help Desk de código aberto (Open Source) como base. A solução exigiria a contratação de consultoria para o desenvolvimento *in-house* do chatbot e do conector para a WhatsApp Business API, além de todos os recursos mencionados na Solução 01, com instalação e manutenção na infraestrutura própria da Autarquia.

Solução 03: Uso de WhatsApp Business App

Esta alternativa baseia-se na utilização do aplicativo gratuito WhatsApp Business em múltiplos aparelhos, sem a contratação da API oficial (via parceiro Meta).

9. Análise comparativa de soluções

A avaliação das propostas considera fatores como Viabilidade, Risco, Conformidade Legal e o Custo Total de Propriedade (TCO).

Critério	Solução 01 (SaaS)	Solução 02 (In-House)	Solução 03 (App)
Atendimento Receptivo	Plenamente Atendido. Módulos Service Desk, roteamento inteligente e IA para triagem e autoatendimento.	Parcialmente Atendido. Requer desenvolvimento customizado do Chatbot e integração Omnichannel; alto risco de bugs e descontinuidade.	INVIÁVEL. Limita o número de operadores (máx. 5), sem gestão de filas, <i>chatbot</i> ineficiente/inseguro e sem integração sistêmica.
Envio Ativo (<i>Broadcast</i>)	Plenamente Atendido. Funcionalidade de <i>broadcast</i> para notificações em massa, gerenciada conforme as regras da WhatsApp Business API.	Alto Risco/Inviabilidade. O desenvolvimento do módulo de envio ativo é complexo e exige acompanhamento constante da API da Meta. Alto risco de bloqueio do número.	INVIÁVEL. Listas de transmissão limitadas; impede comunicação em massa com a base de profissionais.
Risco e Conformidade (LGPD /Segurança)	BAIXO RISCO. O fornecedor (BSP certificado pela Meta) assume a responsabilidade pela manutenção, segurança (Compliance e ISO 27001) e atualização da API, garantindo estabilidade e legalidade.	ALTO RISCO. O COREN-RS assume total responsabilidade pela segurança, estabilidade e atualização do software e dos conectores. O TCO se eleva devido a custos de servidores e horas técnicas de desenvolvimento/manutenção.	Ilegalidade e Risco de Segurança. Uso não oficial para atendimento massivo e falta de logs auditáveis violam as exigências de controle da Administração Pública e da LGPD.

Viabilidade	MELHOR CUSTO-BENEFÍCIO. Rapidez na implantação, escalabilidade imediata, suporte profissional (SLA) e mitigação de riscos tecnológicos justificam o custo de locação (OPEX).	DESVANTAGEM E DIFICULDADE LEGAL. Alto risco tecnológico, tempo de implantação elevado e desvio de foco da equipe de TIC para manutenção de <i>software</i> crítico.	INVIÁVEL. Não atende a nenhum dos requisitos essenciais de escalabilidade, controle, segurança e transparência exigidos pelo COREN-RS.
-------------	--	---	--

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

As soluções 02 e 03 são consideradas inviáveis.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

Como levantamento de mercado para as soluções estudadas, localizamos contratos da Administração Pública e também buscamos orçamentos em contato direto com fornecedores, de acordo com art. 5º da IN 65/2021, formando uma cesta de preços passível de indicar os valores atualizados dos serviços desejados.

Dentre os contratos encontrados no Portal de contratações públicas, segue:

Contrato A (Contrato Nº 187/2025 do Fundo Municipal de Saúde de Indaial)

Contratação do serviço de locação mensal de uso de software integrado à Inteligência Artificial (I.A.) do ChatGPT, de forma passiva, com a Automação de Mensagens via WhatsApp, permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores, além do recebimento de mensagens e avisos da Secretaria de Saúde de Indaial.

- Implantação de software integrado à inteligência artificial (i.a.) do chatgpt, de forma passiva, com a automação de mensagens via whatsapp, permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores, além do recebimento de mensagens e avisos da secretaria de saúde de Indaial com investimento unitário de R\$ 5.000,00;
- Locação mensal de licença para chat atendimento com um número api oficial, para software integrado à inteligência artificial (i.a.) do chatgpt, de forma passiva, com a automação de mensagens via whatsapp, permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores, além do recebimento de mensagens e avisos da secretaria de saúde de Indaial, com valor total de R\$ 35.655,60 dividido em 12 parcelas de 2.971,30;
- Locação mensal de licença para chat atendimento com um número aem janela de 24 horas para software integrado à inteligência artificial (i.a.) do chatgpt, de forma passiva, com a automação de mensagens via whatsapp, permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores, além do recebimento de mensagens e avisos da secretaria de saúde de Indaial. API oficial, para software integrado à inteligência artificial (i.a.) do chatgpt, de forma passiva, com a automação de mensagens via whatsapp, permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores, além do recebimento de mensagens e avisos da secretaria de saúde de Indaial, totalizando R\$ 8.640,00 dividido em 12 parcelas de R\$ 720,00;
- Valor do investimento mensal de R\$3.691,30 e investimento de implantação de R\$5.000,00.

Contrato B (Contrato Nº 17/2025 do Conselho Regional de Química da 12ª Região)

- Investimento de R\$ 2.500,00 em Ativação/ Implantação e Treinamento (Serviço de integração com sistemas externos);
- Serviço mensal de R\$ 3.470,32 para fornecimento de plataforma de atendimento omnichannel de gerenciamento de atendimento multicanais, incluindo serviços de atendimento por chat e armazenamento; serviço de automação de fluxos por chatbot; e serviço de atendimento via Chatbot; suporte técnico 24x7.
- Valor total do contrato estimado em R\$44.143,84 com vigência de 12 meses.

Realizada pesquisa a partir de propostas encaminhadas pelos seguintes fornecedores:

Fornecedor A:

- Proposta com investimento mensal de R\$ 3.619,84 por 12 meses de licença de Whatsapp API, licença de atendimento humano ilimitado, 150.000 mensagens receptivas, 1.500 mensagens ativas de marketing.
- O investimento inicial de serviço de implantação, configuração de R\$ 4.000,00;
- Serviço de integração de desenvolvimento de até 10 Horas de R\$ 2.200,00.
- Valor total da proposta de R\$ 49.638,08 para vigência de 12 meses. Considerou-se o valor proporcional para 24 meses de R\$ 93.076,16.

Coren-RS/Agiliza - Processo número 28401/2025 (ID 37569) - Documento 8509, | Anexo ID 1223 | Arquivo ID 20040
Assinado eletronicamente por WANDERSON DINARTE RIBEIRO, em 03/02/2026 15:27:47.

Fornecedor B:

- Proposta com investimento mensal de R\$ por 24 meses composta por R\$3.985,00 de 01 Licença de whatsapp API Oficial (BSP), 01 Licença de atendimento humano ilimitados, 150.000 Mensagens de atendimento receptivo (serviço) e 1.500 Mensagens de notificação ativa categoria marketing.
- O investimento inicial de Serviço de Implantação, configuração e treinamento é R\$3.000,00
- Serviço de integração e desenvolvimento para 10 horas de R\$2.500,00.
- Valor total da proposta de R\$ 101.140,00 para vigência de 24 meses.

Fornecedor C:

- Valor de Mensal: Assinatura mensal MarkChat com 05 Agentes de IA Generativa (R\$ 2.509,00), 01 Número ativo na Meta Inc (R\$140,00), 150.000 mensagens de atendimento Passivo, (R\$ 2.550,00), envio de 1.500 mensagem WhatsApp - Marketing (R\$ 1.155,00), Curadoria do Markchat com 08 horas mensais (R\$ 960,00) e Motor de IA (R\$ 551,00). Totalizando R\$ 188.766,00, divididos em 24 vezes de R\$ 7.865,25.
- Valor de implantação totalizando R\$ 16.260,00;
 - Implatação para 5 Fluxos (R\$ 4.800,00) configuração de canal de comunicação (R\$ 180,00), implantação de 05 IA (R\$ 7.200,00), treinamento (R\$ 480,00);
 - Integração e desenvolvimento (R\$ 3.600,00).;
- Valor total da proposta de R\$ 205.026,00 para vigência de 24 meses.

Fornecedor D:

- Investimento mensal, totalizando R\$ 9.640,00:
 - Proposta para fornecimento de licenças de uso completas, ilimitadas para atendimentos no módulo digital, para 1 canal WhatsApp API Oficial com até 150 mil conversas únicas/mês (não cumulativas). em 24x de 8.800,00, totalizando R\$ 211.200,00;
 - 1.500 mensagens ativas/mês(sob demanda) por R\$ 840,00, totalizando 36 mil mensagens pelo valor total de R\$20.160,00 em um período de 24 meses;
- Serviços de Implantação, totalizando R\$ 5.500,00:
 - Serviço de Implantação e Treinamento (on-shot) por R\$ 4.000,00.
 - Até 10 Horas de serviços de implantação de treinamento, de acordo com a configuração e necessidade do cliente por até R\$ 1.500,00.
- Valor total da proposta de R\$ 236.860,00 para vigência de 24 meses.

Fornecedor E:

- Investimento para implatação de R\$ 6.550,00:
 - R\$ 1.990,00 para 1 hora de Ativação, parametrização e treinamento, R\$ 1.080,00 para 8 horas adicionais de serviços profissionais (alémde 2 horas inclusas), total de R\$3 070,00;
 - Investimento de R\$ 3.480,00 para 12 horas de Integrações técnicas customizadas;
- O investimento mensal é flexível, variando entre R\$ 6.220,00 e R\$ 9.420,00 em função de cinco cenários propostos.
 - O valor base é determinado pela escolha entre o Plano Pro, que inclui 20 usuários ativos, e o Plano Enterprise, que oferece 40 usuários ativos;
 - Ambos os planos incluem o Módulo de IA Generativa. A variação de custo é influenciada por itens como: o pacote de créditos de conversas (10.000, 6.000 ou 3.000, com bônus de 3.000 no Pro ou 6.000 no Enterprise);
 - 3.000 créditos de campanhas com 200 de bônus (R\$ 980,00);
 - horas de serviços profissionais (1 hora inclusa, com opções de 4h por R\$ 540,00 ou 6h por R\$ 900,00);
 - Manutenção de integrações (1 hora por R\$ 290,00). Além disso, o consumo de IA Generativa de 5.000 (com bônus de 1.000 no Pro porR\$ 400,00 ou 2.000 no Enterprise por R\$ 300,00);
 - Contratação opcional do Account Manager (disponível no Enterprise por R\$ 1.500,00)
- Itens opcionais: Usuário adicional (varia entre R\$ 79,00 e R\$ 99,00 por mês), Whatsapp | Número adicional (Habilitação por R\$ 870,00 e Manutenção R\$ 490,00/mês), GenAI (Módulo GenAI por R\$ 890,00 e Pergunta + resposta por R\$ 0,10), Serviços - Hora(Serviços gerais R\$ 180,00 e Serviços técnicos R\$ 290,00);

Desconsiderou-se a solução de investimento mensal do FORNECEDOR E, devido a não ter um valor bem definido formalmente.

Segue pesquisa de contratos da administração pública e propostas de fornecedores com os itens considerados:

Item 1 - Licença de WhatsApp API Oficial (BSP), Licença de atendimento humano ilimitados, Mensagens de atendimento receptivo (serviço), Mensagens de notificação ativa categoria marketing):

Descrição	QTD.	Contrato B	Fornecedor A	Contrato A	Fornecedor B	Fornecedor C	Fornecedor D	Método	Valor Unitário	Valor Total Estimado
Item 1	24	R\$ 3.470,32	R\$ 3.691,30	R\$ 3.619,84	R\$ 3.985,00	R\$ 7.865,25	R\$ 9.640,00	Mediana	R\$ 3.838,15	R\$ 92.115,60

Item 2 - Serviço de implantação, configuração e treinamento:

Descrição	QTD.	Contrato B	Fornecedor B	Fornecedor E	Fornecedor A	Contrato A	Fornecedor D	Fornecedor C	Método	Valor Estimado
Item 2	1	R\$ 2.000,00	R\$ 2.500,00	R\$ 3.070,00	R\$ 4.000,00	R\$ 5.000,00	R\$ 5.500,00	R\$ 12.660,00	Mediana	R\$ 4.000,00

Item 3 - Serviço de integração e desenvolvimento:

Descrição	QTD.	Fornecedor A	Fornecedor B	Fornecedor E	Fornecedor C	Método	Valor Estimado
Item 3	1	R\$ 2.200,00	R\$ 2.500,00	R\$3.480,00	R\$ 3.600,00	Mediana	R\$ 2.990,00

Estimativa global de contratação:

Descrição	Item 1	Item 2	Item 3	Total Estimado
Solução Global	R\$ 92.115,60	R\$ 4.000,00	R\$ 2.990,00	R\$ 99.105,60

Considerando os contratos da Administração Pública que superam as necessidades do Coren-RS bem como os fornecedores consultados, obtivemos o valor total estimado de R\$ 99.105,60 para os serviços pelo prazo sugerido nestes estudos, ou seja, 24 meses, considerando o valor mensal estimado de R\$ 3.838,15.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

- Possibilitar ao menos 150 mil interações receptivas;
- Possibilitar o envio de 1 mil e 500 interações ativas por mês;
- Possibilitar pelo menos que 20 atendentes interajam simultaneamente com os inscritos a partir de um único número de WhatsApp, com integração de pelo menos 6 departamentos/setores de atendimento do Coren-RS;
- Controle de horário de atendimento, com mensagens pré-configuradas e avisos de unidade fechada;
- Possibilitar a transferência entre departamentos/setores/atendentes;
- Possibilitar o encerramento de um atendimento;
- Possibilitar a geração de relatórios de mensagens enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, atendimentos realizados por departamentos/setor ou atendente, tempo médio de atendimento, tempo médio de espera;
- Possibilidade de cadastrar os usuários/inscritos que interajam utilizando o canal WhatsApp do Coren-RS (listar e incluir contatos);
- Suporte técnico em horário comercial;
- A empresa contratada será responsável pela homologação da linha telefônica junto a plataforma do WhatsApp (com selo de conta verificada), porém, tal cadastro será de direito de uso único do Coren-RS, inclusive ao final do contrato;
- A empresa contratada será responsável pela configuração inicial do chatbot.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 99.105,60

Com base na cesta de preços verificada pela equipe, estima-se que a contratação alcance o custo de R\$ 99.105,60 para a contratação dos serviços pelo tempo de 24 (vinte e quatro) meses, considerando o valor mensal estimado em R\$ 3.838,15.

14. Justificativa técnica da escolha da solução

Em face da ampla adoção pelo mercado brasileiro, o aplicativo do WhatsApp configura-se como um canal de comunicação de alta relevância, com uma demanda estabelecida e crescente para que instituições, como o Coren-RS, o utilizem como um meio de comunicação eficiente e seguro para fornecer informações, solucionar dúvidas, resolver problemas e ter maior engajamento o público alvo. A integração desta plataforma aos canais de atendimento da autarquia justifica-se, portanto, como uma medida estratégica essencial para atender à preferência do usuário e elevar a eficácia na comunicação institucional.

Conforme a tecnologia evolui, é imperativo que as entidades públicas acompanhem essa evolução, marcando uma presença cada vez mais forte no universo digital para alcançar um número maior de profissionais inscritos. Nesse contexto, o Coren-RS busca a modernização contínua de seus recursos, experienciando inovações tecnológicas consolidadas no mercado.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

Reconhecido como um dos principais canais de comunicação global, o WhatsApp possui alta popularidade de utilização por parte dos usuários brasileiros, estabelecendo uma forte tendência para que seja utilizado como principal meio de interação com empresas e instituições públicas.

O Coren-RS já possui experiência positiva com a solução de atendimento via WhatsApp, a qual gerou significativa adesão por parte dos inscritos e se mostrou uma forma eficiente e célere de resolução de demandas. Vislumbra-se um potencial para aumentar ainda mais esta adesão por meio de divulgação estratégica e, crucialmente, pela integração com Inteligência Artificial (IA).

Esta integração visa otimizar o atendimento de forma significativa, o que se traduz diretamente em redução de custos operacionais. A automação e aprimoramento do fluxo permitem diminuir o tempo médio de atendimento (TMA), a quantidade de colaboradores envolvidos por interação e o número de interações necessárias para que o inscrito tenha sua demanda atendida, resultando em maior produtividade e menor custo por contato.

O intuito desta contratação alinha-se diretamente com esses objetivos, visando ter mais dinamismo, rapidez e reduzir a sobrecarga de canais tradicionais como telefonia, e-mail, que dependam principalmente de interação humana. Embora muitos atendimentos possam ser resolvidos por um atendente virtual (trazendo celeridade e padronização), a plataforma deve manter a capacidade de interação humana, garantindo conforto e um atendimento completo às categorias de profissionais e inscritos.

Com a inclusão do atendimento via WhatsApp, conseguiremos reduzir a sobrecarga em um dos principais gargalos: o atendimento por telefone. Este, por ser mais demorado e limitado em canais, gera espera e insatisfação.

Além disso, o WhatsApp é um serviço que se torna uma opção mais dinâmica, menos limitada e, notavelmente, mais econômica para o envio de mensagens institucionais em massa, sendo mais visualizado e possuindo um custo por mensagem significativamente inferior.

Pelas razões de eficiência, satisfação do inscrito e clara redução dos custos operacionais supracitadas, a contratação e a expansão deste serviço se configuram como uma necessidade estratégica.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A contratação busca alcançar os seguintes benefícios:

- Redução do tempo de resposta às solicitações recebidas via canais digitais;
- Aumento da satisfação dos inscritos e demais públicos que utilizam o atendimento digital do Conselho;
- Padronização das informações prestadas, por meio de inteligência artificial configurada com base em fluxos de atendimento oficiais;
- Ampliação do número de demandas resolvidas no primeiro contato;
- Garantia da disponibilidade do serviço, com suporte técnico ágil em caso de falhas.

17. Providências a serem Adotadas

17.1. Não há necessidade de providências relativas ao espaço físico, recursos humanos do Conselho ou ferramentas digitais a serem utilizadas para viabilizar a contratação. Trata-se de solução online, a ser utilizada por funcionários atualmente no quadro, com os recursos já existentes neste conselho, como computadores desktop, dispositivos móveis e acesso à Internet.

17.1.1. Contratações Correlatas e Interdependentes: Declara-se que a presente contratação possui interdependência com os contratos de fornecimento de link de internet e manutenção de equipamentos de informática (computadores/desktops) já vigentes no Coren-RS. A efetividade da solução SaaS (Software as a Service) depende da manutenção contínua desses serviços de infraestrutura básica, os quais já se encontram devidamente contratados e operacionais.

17.1.2. Impactos Ambientais: Considerando que a solução é baseada em nuvem (cloud computing) e não envolve a aquisição de hardware físico, os impactos ambientais diretos são mínimos. Positivamente, a implementação da ferramenta visa reduzir o consumo de papel e toner, promovendo a digitalização dos atendimentos e o envio eletrônico de documentos/certidões. A contratada deverá priorizar, sempre que possível, práticas de eficiência energética em seus servidores de dados.

18. Declaração de Viabilidade

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

18.1. Justificativa da Viabilidade

Considerando que esta contratação foi prevista ao ponto 284 do PCA 2025 do Coren-RS e pela solução verificada para esta demanda, esta equipe declara ser **VIÁVEL** esta contratação.

19. Responsáveis

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

Despacho: Portaria Coren-RS nº 509/2025.

RAQUEL DE ARAUJO CAVALHEIRO

Assistente-área administrativa



Assinou eletronicamente em 03/02/2026 às 09:38:04.

Despacho: Portaria Coren-RS nº 509/2025.

GUILHERME BENVEGNU MENEZES

Assistente-área administrativa



Assinou eletronicamente em 03/02/2026 às 09:49:54.

Despacho: Portaria Coren-RS nº 509/2025.

WANDERSON DINARTE RIBEIRO

Analista-área de tecnologia da informação



Assinou eletronicamente em 03/02/2026 às 09:11:23.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO GRANDE DO SUL Autarquia Federal - Lei nº 5.905/73

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

Processo Administrativo Nº 28401/2025

Pelo presente instrumento, o CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO GRANDE DO SUL, de um lado, doravante denominado CONTRATANTE, e de outro lado, a [RAZÃO SOCIAL CONTRATADA], inscrita no CNPJ sob o nº XX.XXX.XXX/XXXX-XX, com matriz no endereço: [ENDEREÇO], nº [NUMERO], [COMPLEMENTO], cidade de [CIDADE] – [UF] CEP XXXXX-XXX, doravante denominada CONTRATADA; CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO Nº XXXX/202X doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas da CONTRATANTE; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pelo CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei nº 12.527, de 18/11/2011, a Lei nº 13.709, de 14/08/2018 e os Decretos nº 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, independente de conter ou não a chancela de classificação, em linguagem computacional em qualquer nível, qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes,



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO GRANDE DO SUL

Autarquia Federal - Lei nº 5.905/73

fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter conhecimento em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia de INFORMAÇÕES sem o consentimento formal e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO GRANDE DO SUL

Autarquia Federal - Lei nº 5.905/73

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto - Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I - Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados e contratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

A vigência deste Termo independe do prazo de vigência do contrato assinado.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO GRANDE DO SUL **Autarquia Federal - Lei nº 5.905/73**

Cláusula Sétima - DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civis e criminais, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 156 da Lei 14133/21.

Cláusula Oitava- DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tais como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, Termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO GRANDE DO SUL

Autarquia Federal - Lei nº 5.905/73

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, será incorporado a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessária a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – DO FORO

A CONTRATANTE elege o Foro da Seção Judiciária da Justiça Federal da Capital do Rio Grande do Sul, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO.

E, por assim estarem justas e estabelecidas às condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

[CIDADE], [DIA] de [MÊS] de 202X

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO GRANDE DO SUL

CONTRATADA



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO GRANDE DO SUL
Autarquia Federal - Lei nº 5.905/73

TERMO DE CIÊNCIA

Processo Administrativo Nº 28401/2025

CONTRATO Nº
OBJETO

CONTRATANTE
GESTOR DO CONTRATO
MATRÍCULA

CONTRATADA
CNPJ
PREPOSTO DA CONTRATADA
CPF

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes na Contratante.

Ciência:

FUNCIONÁRIOS

NOME COMPLETO:
CPF:

NOME COMPLETO:
CPF:

NOME COMPLETO:
CPF:

[CIDADE], **[DIA]** de **[MÊS]** de 202**X**

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - RS

Matriz de Gerenciamento de Riscos 74/2025

1. Informações Básicas

Número da Matriz de Alocação de Riscos	Responsável pela Edição	Data de Criação
74/2025	RAQUEL DE ARAUJO CAVALHEIRO	18/11/2025 16:29
Objeto da Matriz de Riscos		
Contratação de serviços de atendimento digital multicanal mediante WhatsApp para o Coren-RS.		

2. Histórico de Revisões

Nenhuma Revisão encontrada.

3. Riscos Identificados

Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-01	Instrução processual deficitária	Inobservância de requisitos fundamentais para a contratação.	Planejamento	Administração	Baixo	
Impactos						
1	Comprometimento do processo de contratação/seleção do fornecedor/gestão contratual.					
Ações Preventivas						
P-01	Capacitação/atualização anual dos agentes envolvidos nas fases interna e externa da contratação (equipe de planejamento, funcionários do setor de compras e contratações, pregoeiros).	Responsáveis: ANTONIO RICARDO TOLLA DA SILVA, TIAGO MILIOLI DA ROCHA, VANESSA LAGEMANN DREHMER, LUCAS MATTOS CRISCUOLI				
Ações de Contingência						
C-01	Reuniões de alinhamento relativo ao processo de contratação para agilizar o saneamento da demanda.	Responsáveis: TIAGO MILIOLI DA ROCHA, VANESSA LAGEMANN DREHMER, ANTONIO RICARDO TOLLA DA SILVA				
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-02	Atraso na efetivação da contratação.	Morosidade na condução do processo licitatório.	Planejamento	Administração	Médio	
Impactos						
1	Falta de softwares e outras ferramentas de comunicação digital necessários às atividades administrativas realizadas pelo setor de comunicação e eventos e pelo Coren-RS, de modo geral.					
Ações Preventivas						
P-01	Encaminhamento das demandas para o processo de contratação com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias segundo o fluxo interno de contratações. Realização de acompanhamento do cumprimento dos prazos processuais, de acordo com o fluxo interno de contratações.	Responsável: VANESSA LAGEMANN DREHMER				
Ações de Contingência						
C-01	Reuniões de alinhamento relativo ao processo de contratação para agilizar o saneamento da demanda.	Responsáveis: VANESSA LAGEMANN DREHMER, TIAGO MILIOLI DA ROCHA, ANTONIO RICARDO TOLLA DA SILVA				
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-03	Acompanhamento deficiente da execução contratual.	Falta de qualificação técnica e operacional dos fiscais/técnicos do Contrato.	Gestão de Contrato	Administração	Médio	
Impactos						
1	Fiscalização intempestiva, perda de prazos para notificações no intuito de obter a regularização da contratada ou de acompanhar suas diligências para tanto.					
Ações Preventivas						
P-01	Nomear agentes para fiscalização contratual capacitados e com conhecimento prévio do objeto, bem como solicitar como critério técnico da contratação, que exista treinamento do pessoal do Conselho que lidará diretamente com o objeto do contrato.	Responsável: ANTONIO RICARDO TOLLA DA SILVA				

Ações de Contingência						
C-01	Orientações técnicas ou fiscalização conjunta com empregado com conhecimento técnico e /ou setor demandante.			Responsáveis: TIAGO MILIOLI DA ROCHA, VANESSA LAGEMANN DREHMER		
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-04	Objeto/serviço de baixa qualidade.	Não cumprimento de requisitos.	Gestão de Contrato	Administração	Médio	
Impactos						
1	Objetivo da contratação não alcançado. Prejuízo financeiro e administrativo para o Coren-RS					
Ações Preventivas						
P-01	Fiscalização contratual estreita e previsão de sanções.			Responsáveis: TIAGO MILIOLI DA ROCHA, VANESSA LAGEMANN DREHMER, LUCAS MATTOS CRISCUOLI		
Ações de Contingência						
C-01	Notificar o prestador e acompanhar seus esforços para normatizar os serviços, além de aplicação das sanções cabíveis e previstas no edital/TR em caso de não atendimento das obrigações da Contratada.			Responsáveis: ANTONIO RICARDO TOLLA DA SILVA, LUCAS MATTOS CRISCUOLI		
Número	Risco	Causa do Risco	Fase	Alocado para	Nível do Risco (I x P)	Nº Item
R-05	Obsolescência de tecnologias.	Mudança de modelos de negócio ou outros hardwares e softwares que tornem os serviços contratados incompatíveis ou não satisfatórios à comunicação digital desejada pelo Coren em curto espaço de tempo.	Gestão de Contrato	Administração	Médio	
Impactos						
1	Trata-se de um risco pela perda rápida de utilidade dos equipamentos, o que justifica a contratação por prazo inferior ao limite máximo (48 meses - Serviços de TIC).					
Ações Preventivas						
P-01	Planejamento das contratação amplo e integrado a outras contratações correlatas ou interdependentes.			Responsáveis: VANESSA LAGEMANN DREHMER, TIAGO MILIOLI DA ROCHA, LUCAS MATTOS CRISCUOLI		
Ações de Contingência						
C-01	Adaptações ao uso do software contratado e pesquisa ampla acerca do planejamento integrado das contratações de Tecnologia da Informação.			Responsáveis: TIAGO MILIOLI DA ROCHA, VANESSA LAGEMANN DREHMER		

4. Acompanhamento das Ações de Tratamento de Riscos

Nenhum acompanhamento incluído.

5. Responsáveis / Assinantes

Equipe de Planejamento

RAQUEL DE ARAUJO CAVALHEIRO

Assistente-área administrativa



Assinou eletronicamente em 18/11/2025 às 16:46:33.

GUILHERME BENVEGNU MENEZES

Assistente-área administrativa



Assinou eletronicamente em 21/11/2025 às 11:52:23.

WANDERSON DINARTE RIBEIRO

Analista-área de tecnologia da informação



Assinou eletronicamente em 18/11/2025 às 19:34:36.

(Processo Administrativo nº 28401/2025)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº **xx/xxxx**, QUE FAZEM
ENTRE SI O **CONSELHO REGIONAL DE
ENFERMAGEM DO RIO GRANDE DO SUL (COREN-
RS)** E

O **CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO GRANDE DO SUL - COREN-RS**, entidade fiscalizadora do exercício profissional *ex vi* da Lei nº. 5.905, de 12 de julho de 1973, com sede na Av. Plínio Brasil Milano, 1155, bairro Boa Vista, CEP 90520-002, na cidade de Porto Alegre/RS, inscrito no CNPJ sob o nº 87.088.670/0001-90, neste ato representado por seu Presidente, **ANTÔNIO RICARDO TOLLA DA SILVA**, brasileiro, Enfermeiro, inscrito no COREN-RS sob o nº 056.232, e pela Tesoureira **ANA ELISA FERREIRA DE FREITAS**, brasileira, Auxiliar de Enfermagem, inscrita no COREN-RS sob o nº 122.134, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) **[CONTRATADO]**, inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº **[CNPJ]**, sediado(a) na **[endereço]**, na cidade de **[cidade]/[UF]**, doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por **[nome e função no CONTRATADO]**, conforme **[atos constitutivos da empresa] OU [procuração apresentada nos autos]**, tendo em vista o que consta no Processo nº 28401/2025 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 90001/2026, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços comuns de empresa especializada e homologada pelo Whatsapp Business API para o fornecimento de Sistema de Atendimento Digital Multicanal (Omnichannel) que permita a implementação de atendimento humano e automatizado com Inteligência Artificial, na modalidade Software como Serviço (SaaS), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, incluindo Implantação, Treinamento, Assistência Técnica, Aplicativos e provedor de mensagens oficial, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL ITEM	VALOR GLOBAL (24 meses)
1	1	Solução Omnichannel com Licença de WhatsApp API Oficial (BSP), Licença de atendimento humano ilimitados, incluído Mensagens/Mês	26077	Unidade	24	R\$ xxxx	R\$ xxxx	R\$ xxxx

		de atendimento (receptivo) e Mensagens/Mês de notificação ativa categoria marketing						
	2	Serviço de Implantação, configuração e treinamento	3840, 26972	Unidade	1	R\$ xxxx	R\$ xxxx	
	3	Serviço de integração e desenvolvimento (Sob demanda)	25984, 27081	HH	10	R\$ xxxx	R\$ xxxx	

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

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

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de **24 (vinte e quatro) meses** contados da **assinatura do Contrato**, prorrogável sucessivamente por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

- 2.2.1. Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.2.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.2.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.2.4. Haja manifestação expressa do CONTRATADO informando o interesse na prorrogação;
- 2.2.5. Seja comprovado que o CONTRATADO mantém as condições iniciais de habilitação; e
- 2.2.6. Não haja registro no Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal (Cadin).

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

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

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

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

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

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

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

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

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

5.1. O valor mensal da contratação é de R\$ xxxxxx (xxxxxxxx), perfazendo o valor total de R\$ xxxxxx (xxxxxxxx).

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

CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

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

CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

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

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do CONTRATANTE:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.1.8.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do CONTRATADO;

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

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

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

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

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

8.1.10.1. A Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

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

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

8.2. 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.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

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

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

- 9.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens e serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 9.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 9.5. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o CONTRATADO deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:
- 9.5.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
 - 9.5.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
 - 9.5.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do CONTRATADO;
 - 9.5.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
 - 9.5.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.
- 9.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto do contrato;
- 9.7. Comunicar ao Fiscal do contrato tempestivamente, observada a urgência da situação, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual, não ultrapassando o prazo de 24 (vinte e quatro) horas;
- 9.8. Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 9.9. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação ou para qualificação na contratação direta;
- 9.10. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação;
- 9.11. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;
- 9.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 9.13. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

- 9.14. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE;
- 9.15. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados;
- 9.16. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;
- 9.17. Fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;
- 9.18. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;
- 9.19. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere;
- 9.20. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;
- 9.21. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados;
- 9.22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação pertinente;
- 9.23. Não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008;
- 9.24. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;
- 9.25. Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato;
- 9.25.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.
- 9.26. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do CONTRATANTE ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 9.27. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;
- 9.28. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;

- 9.29. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho e instalações em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;
- 9.30. Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC), quando for o caso;
- 9.31. Garantir o acesso do CONTRATANTE, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;
- 9.32. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;
- 9.33. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 9.34. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o CONTRATADO relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 9.35. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;
- 9.36. Ceder ao CONTRATANTE todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do CONTRATADO.
- 9.36.1. Considerando que o projeto contratado se refere a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos a que se refere o subitem acima inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.

CLÁUSULA DÉCIMA- OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

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

10.7. O CONTRATADO deverá exigir de SUBOPERADORES e SUBCONTRATADOS o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. As regras acerca de infrações e sanções administrativas referentes à execução do contrato são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

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

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o CONTRATANTE, mediante justificativa formal de que não dispõe de créditos orçamentários para sua continuidade ou de que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.2.1. Nesse caso, a extinção antecipada ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, garantido um prazo mínimo de dois meses para ciência formal do contratado, devendo ser observada a regra do art. 183 da Lei nº 14.133, de 2021 para a contagem deste prazo.

13.3. O contrato poderá ser extinto com fundamento na ausência de créditos orçamentários ou na perda de vantagem contratual antes da data de aniversário, desde que ocorra com ônus para o CONTRATANTE, conforme previsto no art. 138, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

13.4. 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 2021, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

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

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

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

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

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

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

13.8.3. Das indenizações e multas.

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

13.10. O CONTRATANTE poderá ainda:

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

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

13.11. 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 na contratação direta, 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.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

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

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

I) Elemento de despesa: [...]; e

II) Nota de empenho: [...];

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

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

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– FORO

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Porto Alegre-RS, Seção Judiciária do Tribunal Regional Federal da 4ª Região 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 2021.

Porto Alegre-RS, xx de xxxxxx de 2026.

CONTRATANTE

Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul - COREN-RS
ANTONIO RICARDO TOLLA DA SILVA
Presidente

CONTRATANTE

Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul - COREN-RS
ANA ELISA FERREIRA DE FREITAS
Tesoureira

Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1-

2-

Processo Administrativo nº 28401/2025

Contrato nº xx/xxxxxx

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. O Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul – Coren-RS, nos termos da Instrução Normativa nº 05, de 25/05/2017, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, institui o Instrumento de Medição do Resultado (IMR).

1.2. O IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato firmado entre Contratante (Coren-RS) e Contratada, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

1.3. O Objetivo é atingir elevados níveis de qualidade, mediante definição de situações que caracterizam o não atingimento do respectivo objeto.

1.4. A aplicação dos ajustes no pagamento decorrentes do IMR decorre de fiscalização contratual, não configurando e nem substituindo as sanções e penalidades previstas em contrato ou na Lei nº 14.133/21.

1.5. A tabela 01 (abaixo) aplica-se isoladamente, com base nos serviços contratados.

Tabela 01 – Específica aos serviços contratados.

Indicador 1 – Disponibilidade do Sistema (Uptime)	
Finalidade	Garantir, monitorar e relatar a disponibilidade dos serviços de TI de acordo com os níveis de serviço acordados
Instrumento de medição	Percentual de tempo em que a plataforma e a API ficaram operacionais.
Período	Mensal
Faixa de ajuste no pagamento	a. < 99,5% a 98%: desconto de 01% do valor mensal. b. < 98% a 95%: desconto de 02% do valor mensal. c. < 95%: desconto de 03% do valor mensal.
Indicador 2 – Tempo de Solução (Bug/Falha)	
Finalidade	Garantir a disponibilidade dos sistemas críticos e minimizar o impacto adverso nas operações
Instrumento de medição	Prazo para correção de falhas que impeçam o uso do sistema.
Período	Mensal
Faixa de ajuste no pagamento	a. Por dia de atraso: desconto de 01% do valor mensal (limite de 10%).

1.6. A tabela 02 (abaixo) aplica-se considerando a tabela 03.

Tabela 02 – Geral a todos os contratos do Coren-RS.

OCORRÊNCIAS	PONTUAÇÃO DA INFRAÇÃO
Nível 01 Ocorrências que não geram interrupção dos	1 ponto por ocorrência.

serviços, nem prejuízos ao Coren-RS, mas que comprometem a integral prestação dos serviços de forma satisfatória.	
a) atraso não previamente justificado no cumprimento de obrigações assumidas, conforme prazos previstos no Termo de Referência; b) serviços executados em desacordo com o edital ou fora dos padrões de qualidade; c) conduta inadequada com relação às normas internas do Coren; d) empregado comparecer sem uniforme ou não identificação; e) responder às solicitações da Contratante fora do prazo previsto; f) fornecer material em desacordo com as especificações do edital; g) Não informar os dados atualizados para contato; h) Necessidade de apontamentos para cumprimento do contrato;	
OCORRÊNCIAS	PONTUAÇÃO DA INFRAÇÃO
Nível 02 Ocorrências que não geram interrupção dos serviços, porém há prejuízos mínimos ao Coren-RS que comprometem a integral prestação dos serviços de forma satisfatória.	
a) não cumprimento de obrigações relativas ao serviço, após reiteradas solicitações para fazê-lo (a partir de duas solicitações sem justificativas); b) Deixar de observar obrigações principais após solicitação da fiscal; c) Não indicar preposto ao Coren-RS;	2 pontos por ocorrência.
OCORRÊNCIAS	PONTUAÇÃO DA INFRAÇÃO
Nível 03 Ocorrências que geram interrupção dos serviços, e há prejuízos ao Coren-RS que comprometem a prestação dos serviços de forma satisfatória.	
a) Dano provocado ao Coren-RS ou a inscritos do Coren-RS; b) Conduta que coloque em risco a segurança de terceiros;	3 pontos por ocorrência.

2. FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO

2.1. A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências observadas no mês de referência (preferencialmente do Dia 01º até 30/31) para pagamento, atento a tabela 02 (acima) e conforme tabela 03 (abaixo).

2.2. Os eventuais ajustes (glosas) ocorrerão sobre o valor total da fatura do período apurado de medição.

Tabela 03

PONTUAÇÃO	PONTUAÇÃO DA INFRAÇÃO
Até 02 pontos	Não haverá desconto sobre o valor total da fatura
03 a 05 pontos	Desconto de 02% sobre o valor mensal
06 a 08 pontos	Desconto de 04% sobre o valor mensal
09 a 10 pontos	Desconto de 06% sobre o valor mensal
11 a 14 pontos	Desconto de 08% sobre o valor mensal

15 a 16 pontos	Desconto de 10% sobre o valor mensal
17 a 19 pontos	Desconto de 15% sobre o valor mensal
20 pontos	Desconto de 20% sobre o valor mensal

2.3. A aplicação dos descontos não afasta a instauração de eventual processo administrativo para aplicação de sanção administrativa que obedecerá a ampla defesa e o contraditório.

2.4. Terminado o mês de prestação de serviços, a fiscalização da execução do contrato, deverá informar a contratada da aplicação do IMR, com as respectivas ocorrências e pontuações, bem como informar e/ou requerer retificação do valor da Nota Fiscal a ser emitida.

2.5. A fiscalização da execução do contrato deverá preencher e apresentar a contratada o seguinte relatório, sem prejuízos de demais documentos que achar necessário:

RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS	
Empresa Contratada:	
CNPJ nº:	
Contrato nº:	
Mês/Ano da verificação: ____/____/____	
Descrição	Pontuação/% de desconto
Ocorrência relacionada à execução contratual, julgada procedente. Data: ____/____/____ Breve descrição: _____ _____ _____ _____ Data da Notificação: ____/____/____	
Total de pontos no mês de Referência:	
Assinatura do fiscal de Contrato Data: ____/____/____	