Termo de Referência 9/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
9/2025	389335-CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - PI	ROBERTA NEILANDIA SOARES FERREIRA	17/02/2025 17:09 (v 3.0)

Status

ASSINADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		468/2024

1. Condições gerais da contratação

1.1.Registro de Preços para a Contratação de empresa especializada em fornecimento da plataforma WhatsApp API, homologada pela Meta, para comunicação, implantação, treinamento, suporte e integração, com o sistema do Coren-PI, visando atender as necessidades do Conselho, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	CÓD. PMC-TIC	QUANT. MÍNIMA	QUANT. MÁXIMA	VALOR UNITÁRIO/ MENSAL	VALOR TOTAL
1	Implantação, configuração e treinamento de sistema integrado software SAAS do WhatsApp API Oficial.	26077	serviço	Não se aplica	01	01	R$ 5.000,00	R$ 5.000,00
2	Licenças de atendimento para um número mínimo de 50 agentes humanos e suporte.	26077	serviço	Não se aplica	12	12	R$ 3.500,00	R$ 42.000,00
3	Conversas ativas.	26077	serviço	Não se aplica	35.000	40.000	R$ 0,40	R$16.000,00
4	Conversas receptivas.	26077	serviço	Não se aplica	60.000	80.000	R$ 0,32	R$ 25.600,00
5	Mensagens excedentes ativas.	26077	serviço	Não se aplica	2.000	4.000	R$ 0,45	R$ 1.800,00

6	Mensagens excedentes receptivas.	26077	serviço	Não se aplica	6.000	8.000	R$ 0,25	R$ 2.000,00
7	Mensagens em Massa.	26077	serviço	Não se aplica	100.000	120.000	R$ 0,44	R$ 52.800,00
VALOR TOTAL							**R$ 145.200,00**	

1.1.1 Considerando a necessidade de otimizar a comunicação entre o Coren-PI e os profissionais de enfermagem e sociedade como um todo, tendo em vista a crescente utilização do WhatsApp como um canal eficiente para atendimento, foi realizada a estimativa do quantitativo de mensagens necessárias para o atendimento da demanda do órgão.

1.1.2 A Estimativa da Demanda e quantidade máxima e mínima de Mensagens considerou o número de inscritos, Periodicidade e Frequência de atendimentos e crescimento nas solicitações de novas inscrições, bem como possíveis situações excepcionais como realização de concursos públicos no estado, onde a procura pelo Coren-PI para emissão de documentos aumenta significativamente, ocorrência de ano eleitoral para novas gestões no Conselho, alertas de saúde pública, como a exemplo de pandemias, dentre outros.

1.1.3 Esta quantidade visa garantir que o Coren-PI possa contar com um fornecedor comprometido com a entrega de serviços de alta qualidade, com preços adequados ao volume de mensagens contratadas e com a flexibilidade necessária para atender a situações emergenciais.

1.1.4 Os quantitativos de mensagens são estimativas e a CONTRATANTE, pagará a CONTRATADA, conforme demanda de mensagens utilizadas.

1.2. O serviço possui natureza contínua e tem característica como natureza comum por possuir padrões de desempenho e descrição usual do mercado, conforme preconiza o art. 6º da Lei nº 14.133/2021:

- XIII - bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado;

1.3 O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, prorrogável, até o máximo de 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

1.4. Em Ata de Registro de Preço, a administração deverá observar o que dispõe o Art. 84, da Lei n° 14.133:O prazo de vigência da ata de registro de preços será de 1 (um) ano e poderá ser prorrogado, por igual período, desde que comprovado o preço vantajoso.

1.5. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que, atualmente o WhatsApp é o meio de comunicação mais utilizado para atendimento de serviços entre o Coren-PI e o profissional de enfermagem e a descontinuidade desse serviço acarretaria prejuízos econômicos bem como a insatisfação da categoria, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

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

2. Descrição da solução

2.1 Especificação das funcionalidades da solução:

2.1.1 SERVIÇO

2.1.1.1 Plataforma WhatsApp API oficial

1. A plataforma deve ser em nuvem com acesso seguro HTTPS para os usuários;

2. Plataforma disponibilizada para o colaborador com compatibilidade para atendimento via Pc com sistema operacional Windows e via app Smartphone com sistema Android ou IOS;

3. Permitir integração com a base de dados do Coren-PI possibilitando acesso aos serviços do Coren-PI diretamente da plataforma de atendimento, para emissão de boleto digital e emissão de nada consta de forma automática baseado na categoria, CPF e data de nascimento por meio de webservice ou tecnologia similar.

4. Disponibilizar função/mecanismo (opt-in/opt-out) a qual o cidadão habilite ou desabilite o interesse em receber informações da instituição;

5. Disponibilizar modulo de integração da Plataforma WhatsApp API oficial ao sistema do Coren-PI para disponibilização de serviços de forma automática;

6. Disponibilizar importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;

7. Personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento;

8. Criar textos de respostas automáticas, podendo ser informado horário, número de protocolo e informações do usuário;

9. Criação de menus de atendimentos com multi níveis e com disponibilização de diferentes opções em cada menu;

10. Armazenar histórico de conversas e serviços prestados via plataforma;

11. O sistema deve efetuar auditoria de operações realizadas, sendo possível configurar quais funções serão aditadas.

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

13. Permitir o direcionamento do atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o profissional o número do protocolo e o nome do operador que iniciou o atendimento;

14. Atualização constante da base de usuários;

15. Configurar por grupo de agentes conforme seguir a departamentalização do Coren-PI;

16. Utilizar mensagens pré-definidas por grupo de atendimento para agilizar o processo e evitar erros ortográficos;

17. Restringir quais atendimentos "conversas" deverão aparecer como histórico do agente: visualizar histórico somente do atendimento atual dos grupos que o agente esteja logado ou geral de todo o histórico;

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

19. Inserir de mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;

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

21. Permitir a transferência de atendimento;

22. Permitir a finalização do atendimento;

23. Permitir a visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro agente disponível;

24. Possuir visualização da duração do atendimento;

25. Possuir ferramenta para o monitoramento que possibilite a geração de relatórios e estatística mensal de mensagens, enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, recebidas por agente, enviadas por agente, enviadas pelos administradores e enviadas pelo sistema totais por canais, grupo de agentes, atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME), por entrada de dados no fluxo de atendimento;

26. Proibir o envio de palavras inapropriada pelo agente durante o atendimento, com base em lista cadastrada.

27. Configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente.

28. Criar de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa;

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

30. Ministrar treinamento (online) do uso da respectiva solução para 50 (cinquenta) colaboradores, bem como implantar a solução, no prazo máximo máximo de 30 (quinze) dias, corrido contados da assinatura do contrato.

31. A EMPRESA CONTRATADA será responsável pela homologação da linha de telefônica junto a plataforma do WhatsApp, porém tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo do Coren-PI, inclusive ao final do Contrato;

32. A empresa contratada será responsável pela personalização da linha telefônica para o número (86) 3122-9999, que será o número utilizado no WhatsApp.

33. O cadastramento do número de telefone de atendimento do Coren-PI na plataforma WhatsApp deve ser uma conta comercial verificada no WhatsApp pela empresa Meta (selo de número verificado).

34. A empresa contratada prestará serviço de envio de mensagens em massa quando necessário aos 40.000 contatos ativos por mês.

35. O sistema deve permitir navegação do menu através do recurso "Goto" (Ir para a posição específica do fluxo).

36. O sistema deve permitir personalizar os textos enviando emojis, destacando trechos com negrito e itálico e mencionando respostas anteriores.

37. O sistema deve permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal.

38. Atendimento de todos os canais em única fila.

39. Permitir o atendente usar codinome, mas acesso direto, e o cidadão não necessite passar por menu para ser atendido.

40. Listar contato cadastrados para iniciar atendimentos.

41. Convidar supervisor para participar do atendimento.

42. O sistema deve inserir automaticamente ao final do atendimento uma pesquisa de satisfação.

43. O sistema deve permitir a personalização da pesquisa de satisfação pelo contratante;

2.2. Atendente virtual

1. Criação e atualização da árvore de atendimento, com possibilidade de criação e inclusão de novas funcionalidades, através API de integração;

2. Oferecer de forma ágil e com a menor interação possível os serviços demandados pelos usuários;

3. O sistema deve ser multiusuário e permitir no mínimo 50 (cinquenta) usuários atendendo simultâneamente sem perda de performasse.

2.3 Redirecionamento para atendente humano

1. Realizar o direcionamento para atendimento através de colaboradores do Coren-PI com filtragem por setores;

2. Armazenamento das mensagens com proteção por criptografia;

3. Possibilitar o direcionamento para outro setor em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento, ou, permitir a personalização de mensagem informando por exemplo, que não contém agente disponível, caso não seja de interesse da instituição transferir para outro grupo;

4. Possuir seleção de quais agentes poderão conectar no grupo/departamento de atendimento;

5. Redirecionar de um atendente para outro conforme tipo de atendimento a ser prestado;

2.4 Manutenção e atualização

1. Atualização semanal do sistema com a base de dados;

2. Atualização da plataforma com garantia de compatibilidade dos sistemas do utilizados pelo Coren-PI;

3. Assistência técnica com disponibilidade de atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana para resolução de problemas de conectividade, segurança e eventuais indisponibilidades do sistema;

4. Suporte técnico via e-mail, site (com abertura de chamado), telefônico em horário comercial de (8h as 17h de segunda-feira a sexta-feira), WhatsApp e através de acesso remoto.

5. Manutenção no sistema com atualizações, correções, configurações e ajustes.

6.Tempo máximo para atendimento de 24h contatos a partir solicitação.

7. Serviços de apoio através de central “help desk” ou via internet, assim como manutenção corretiva e evolutiva do sistema, durante a vigência do contrato e serviços de adaptação do sistema para atender as especificidades a legislação federal e pertinente.

2.5. Disparo de informativo Coren-PI

1. Envio de links e mídias (arquivos, imagens, áudios e vídeos) de forma automática, com opção de seleção de horários, e adição de legendas;

2. Permitir que os usuários registrem interesse em cancelar o recebimento de informativos do Coren-PI;

3. Permitir a ampliação do número de usuários cadastrados sem custos além dos mensais já acordados no contrato;

2.6.Backup

2.6.1 A CONTRATADA deverá ter solução de backup diário e mensal durante toda a vigência do contrato, o qual deverá ser disponibilizado sempre que solicitado com toda a documentação da SOLUÇÃO. Os dados poderão ser exportados em XML, JSON, CSV ou outro formato padrão de mercado especificado pela área de tecnologia do Coren-PI, em formato acessível e compreensível, com respectivo dicionário de dados.

2.6.2 As mensagens deverão ser armazenadas até o término do contrato, consideradas as prorrogações. Ao fim do contrato, em caso de não renovação, a CONTRATADA deverá enviar para o Coren-PI, cópia dos dados por meio eletrônico ou mídia física a ser definida pelo Coren-PI, em até 30 (trinta) dias corridos anteriores ao fim da vigência.

2.7. Fluxos de dados

Os principais fluxos de dados que a prataflorma irá compartilhar são: Atendimento aos inscritos do Coren-PI, para informações, envio de boletos, Atendimento de denuncias, solicitação de documentos, como certidões, dentre outros.

3. Fundamentação e descrição da necessidade

3.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade da contratação de uma plataforma de WhatsApp API oficial, visando qualificar os serviços prestados, ampliando os canais de atendimento, facilitando o acesso ao Conselho para resolução de dúvidas e solicitação de orientações.

3.2 A necessidade da contratação se dar em razão de que nos últimos meses o conselho vem crescendo a sua comunicação com os profissionais e tendo foco em seus meios de comunicação, isso podendo causar fraudes por meio terceiros que queiram se passar por esta autarquia por isso focamos em dar ênfase a plataformas que nos passem a maior credibilidade com um dos pontos principais o selo de verificação da meta.

3.3 O Coren-PI tem contrato vigente até 02/04/2025 com a Empresa Fernandes & Filhos Ltda, CNPJ 07.128.744/0001-70, conforme processo administrativo nº 1052/2021, **serviço de WhatsApp**, não sendo mais possível aditivá-lo pelo fato da empresa contratada não ter interesse em renovar. Além do mais a plataforma hpje utilizada não possui berificação da Meta, surgindo então a necessidade de uma nova contratação para o Exercício de 2025.

3.3.1 O Coren-PI hoje já possui chat bot com menus definidos para direcionamento de serviços, no entanti deverá ser realizado uma atualização com a nova Contratada.

3.4. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme detalhamento a seguir:

3.3.1. ID PCA : Não possui

3.3.2. Data de publicação no PNCP: 29/05/2024

3.3.3. Id do item no PCA: 57

3.3.4. Classe/Grupo: Serviço de TI

4. Requisitos da contratação

Requisitos de Negócio:

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

Requisitos de Capacitação

4.2. Será necessário treinamento à toda a equipe que atuará com a solução

Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação **deve observa**r à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, 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 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei n° 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis;

Requisitos de Manutenção

4.4. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução

4.4.1. O *WhatsApp* está em constante evolução, com novos recursos e atualizações sendo lançados regularmente. A CONTRATADA deve garantir que a solução contratada esteja sempre atualizada e em conformidade com os requisitos de segurança e privacidade.

4.4.2. A solução de acesso ao *WhatsApp* pode ser complexa, e o Coren-PI pode precisar de suporte técnico para garantir que a integração esteja funcionando corretamente. Isso pode incluir suporte para a configurações, solução de problemas de conectividade e correção de erros.

4.4.3**.** O Coren-PI deve possuir meios de monitorar regularmente o desempenho da solução contratada visando garantir que ela esteja funcionando corretamente e de acordo com as expectativas. Isso pode incluir o monitoramento de métricas como tempo de resposta, taxa de sucesso de envio de mensagens e número de erros.

4.4.4. A CONTRATADA deve garantir que a solução contratada esteja configurada de forma segura e que os dados do Coren-PI e dos usuários estejam protegidos adequadamente.

4.4.5. A CONTRATADA deve notificar indisponibilidades programadas com, no mínimo, 48 horas de antecedência para que o Coren-PI possa se preparar e minimizar os possíveis impactos da interrupção do serviço;

Requisitos Temporais

4.5. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 05 dias corridos, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS) ou instrumento equivalente, emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até 5 dias, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;

4.5.1. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.6. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

Requisitos de Segurança e Privacidade

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

4.7.1. A solução deve estar em conformidade com as políticas de Segurança da Informação do Coren-PI, bem como com os procedimentos e documentações exigidas.

4.7.2. Todas as informações consideradas sensíveis pelo Coren-PI deverão ser resguardadas por parte da CONTRATANTE não sendo permitido, em hipótese alguma, o compartilhamento, cópia, retirada, reprodução, carga, levantamento, entre outros, de informações oriundas dos sistemas informatizados e/ou bancos de dados institucionais sem a devida autorização prévia e expressa por parte da autoridade competente do Coren-PI.

4.7.3. São consideradas sensíveis, para fins de aplicação do item anterior, aquelas informações que por sua natureza são consideradas de interesse confidencial, restrita ou sigilosa como, por exemplo:

- Dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, não podendo, sob qualquer pretexto ser divulgadas, reproduzidas ou utilizadas por terceiros sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Coren-PI a tais documentos.

- Programas de computador, seus códigos-fonte e códigos-objeto, bem como suas listagens e documentações.
- Documentos relativos aos inscritos no Coren-PI e seus respectivos dados, armazenados sob qualquer forma.
- Metodologias e ferramentas de serviços, desenvolvidas pelo Coren-PI.
- Parte ou totalidade dos modelos de dados que subsidiam os sistemas de informações do Coren-PI, sejam eles executados interna ou externamente.
- Parte ou totalidade dos dados ou informações armazenados nas bases de dados que subsidiam os sistemas de informações do Coren-PI, sejam elas residentes interna ou externamente.
- Circulares e comunicações internas do Coren-PI.
- Quaisquer processos ou documentos classificados como RESTRITO ou CONFIDENCIAL pelo Coren-PI.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.8. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.8.1 Requisitos Sociais

- **Proteção de Dados e Privacidade**: As empresas precisam garantir a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Isso implica em proteger os dados dos usuários e obter consentimento explícito para o uso de seus dados pessoais.
- **Acessibilidade**: Garantir que a comunicação via WhatsApp seja acessível a todos, incluindo pessoas com deficiências, com recursos de voz, audiodescrição ou tradução de textos quando necessário.
- **Atendimento ao Cliente Responsável**: Implementação de um atendimento humanizado, evitando práticas invasivas, como o envio excessivo de mensagens ou a utilização de bots que não respeitem as interações sociais naturais dos usuários.
- **Inclusão Social**: Considerar a inclusão de diversos grupos sociais, como pessoas de diferentes faixas etárias, classes sociais e com necessidades especiais.

4.8.2. Requisitos Ambientais

- **Impacto Ecológico da Infraestrutura**: Certificar-se de que o fornecedor do serviço utiliza servidores e infraestruturas sustentáveis, com práticas de eficiência energética e compensação de emissões de carbono.
- **Uso de Recursos Eficientes**: O WhatsApp API exige servidores para processar mensagens, por isso, é importante que as empresas considerem fornecedores que utilizem tecnologia que minimiza o impacto ambiental.
- **Empresas com Práticas Sustentáveis**: É recomendado que seja priorizado fornecedores que sigam boas práticas ambientais e que demonstrem compromisso com a sustentabilidade, como a redução de resíduos e o uso de energias renováveis.

4.8.3. Requisitos Culturais

- **Respeito à Diversidade Cultural**: As mensagens e campanhas enviadas através da API devem ser culturalmente sensíveis, respeitando as normas e tradições das diferentes regiões ou grupos culturais com os quais o órgão interage. Isso envolve a adaptação do conteúdo de maneira ética e apropriada.

- **Consideração dos Valores Sociais e Éticos**: Garantir que o conteúdo e os serviços fornecidos não infrinjam normas culturais, religiosas ou sociais. Isso pode incluir cuidados com a linguagem, imagens e mensagens transmitidas para que não haja risco de ofensa.

- **Inclusão Digital**: Considerar as disparidades no acesso à tecnologia entre diferentes grupos sociais, oferecendo alternativas para aqueles com menos acesso a smartphones ou à internet.

4.9 Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

4.9.2 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.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.10. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

a. Requisitos Funcionais

- **Envio e Recebimento de Mensagens**: O sistema deve ser capaz de enviar e receber mensagens de texto, imagens, vídeos e outros tipos de mídia.
- **Automação de Respostas (Bot)**: A solução deve incluir automações para responder perguntas frequentes, realizar agendamentos, ou enviar mensagens personalizadas com base em interações passadas.
- **Suporte a Multi-Agentes**: o sistema deve permitir que vários agentes de atendimento usem a API simultaneamente, com controle adequado sobre as interações.
- **Gestão de Contatos e Listas de Distribuição**: A API precisa ter a capacidade de gerir contatos e criar listas segmentadas para envio de mensagens direcionadas, garantindo que as campanhas sejam personalizadas.

b. Requisitos Não Funcionais

- **Escalabilidade**: A solução precisa ser capaz de lidar com grandes volumes de mensagens, especialmente em períodos de pico (como promoções ou eventos especiais).
- **Alta Disponibilidade e Redundância**: Garantir que o sistema tenha alta disponibilidade, ou seja, que funcione sem interrupções, mesmo que um servidor falhe.
- **Desempenho**: O tempo de resposta para enviar e receber mensagens deve ser rápido, garantindo a satisfação do usuário.
- **Segurança**: Assegurar que a comunicação entre o profissional e o Coren-PI esteja criptografada e segura, com conformidade com as regulamentações de proteção de dados (LGPD).
- **Conformidade com a API do WhatsApp**: Seguir as diretrizes e limitações impostas pelo WhatsApp, como o tipo de conteúdo permitido, limitações de envio de mensagens em massa e o uso de modelos de mensagens.

c. Usabilidade

- **Interface Intuitiva para Agentes de Atendimento**: A interface de atendimento precisa ser simples e fácil de usar, para que os agentes possam gerenciar conversas de forma eficiente.
- **Interface do Usuário (UI)**: Para campanhas, formulários ou outras interações automatizadas, é necessário garantir uma interface intuitiva que não sobrecarregue o usuário e seja compatível com diferentes dispositivos (smartphones, tablets).

d. Requisitos de Integração

- **API de Conectividade**: A solução deve integrar-se de maneira eficiente com outros sistemas do Coren-PI.
- **Integração com Sistemas de Mensagens em Massa**: Na realização de campanhas em larga escala, a API precisa permitir a automação do envio e o controle de respostas.

Requisitos de Implantação

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

a. Infraestrutura

- **Serviços em Nuvem**: Na implantação deverá ser utilizado serviços em nuvem para garantir flexibilidade e escalabilidade.
- **Servidor e Armazenamento**: A arquitetura deve ser capaz de escalar automaticamente com o aumento da carga, sem afetar o desempenho.
- **Redundância e Backup**: Deverá ser implementado uma arquitetura de redundância, garantindo que, em caso de falha de um servidor, o sistema continue funcionando de maneira ininterrupta.

b. Segurança

- **Criptografia de Dados**: Todos os dados transmitidos, incluindo mensagens e informações pessoais, devem ser criptografados, especialmente porque o WhatsApp API requer criptografia de ponta a ponta.
- **Políticas de Privacidade**: Implementar políticas rigorosas de coleta e tratamento de dados, conforme as leis de proteção de dados (LGPD), garantindo que os dados dos clientes sejam tratados de maneira segura e transparente.

c. Integração com Sistemas Existentes

- **API de Conectividade**: O sistema deve ser integrado com outras plataformas do Coren-PI e sistemas de suporte ao cliente, para garantir que as interações sejam bem registradas e monitoradas.
- **Testes de Integração**: Antes da implantação completa, é essencial realizar testes de integração para garantir que o WhatsApp API funcione corretamente com todos os sistemas externos que a empresa utiliza.

d. No Processo de Implantação

- **Configuração Inicial**: Durante a implantação, será necessário configurar o WhatsApp API, incluindo a criação de perfis de atendimento, autenticação e permissões.
- **Teste e Validação**: Após a configuração inicial, o sistema deve ser testado em um ambiente controlado para verificar se todos os requisitos funcionais e não funcionais estão atendidos.
- **Treinamento da Equipe**: A equipe de TI e os agentes de atendimento e devem ser treinados sobre como usar a plataforma, além de estarem familiarizados com as melhores práticas de comunicação e segurança.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.12.A garantia abrange qualquer conserto e/ou defeitos de implementação, bem como a mão de obra necessária para sua execução, sem acarretar ônus para o Coren-PI, exceto se a ocorrência do dano se der por dolo, imperícia ou mau uso por parte do Coren-PI.

1.12.2. Caberá ao contratante apresentar soluções definitivas para os problemas eventualmente apresentados, dentro dos prazos e condições estabelecidos pelas partes, com base na legislação aplicável à matéria

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

Requisitos de Experiência Profissional

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

Requisitos de Formação da Equipe

4.14. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, para a prestação dos serviços.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.15. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.16. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.17. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 10 horas por dia e 05 dias por semana de maneira eletrônica e 10 horas por dia e 05 dias por semana por via telefônica.

4.18. A execução do serviço dever ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.19. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.19.1. É vedado às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal;

4.19.2. As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018, sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual;

4.19.3. As partes responderão administrativa e judicialmente, em caso de causarem danos patrimoniais, morais, individual ou coletivo, aos titulares de dados pessoais, repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à LGPD;

4.19.4. A CONTRATADA declara que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e, se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação, com intuito de proteção dos dados pessoais repassados pelo CONTRATANTE;

4.19.5. A CONTRATADA fica obrigada a comunicar ao CONTRATANTE, a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, em prazo razoável, nos termos do art. 48 da LGPD.

Vistoria

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

Outros Requisitos Aplicáveis:

Sustentabilidade

4.21. A Os requisitos ambientais deverão ser observados nos serviços, de modo que os elementos empregados estejam em conformidade com as atuais perspectivas sustentáveis e de menor impacto ambiental em relação aos seus similares da IN nº1, SLTI/MPOG, de 19/01/2010.

Os serviços deverão ser executados em conformidade com as orientações e normas voltadas para a sustentabilidade ambiental, em especial as contidas na IN/SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010 e no Decreto nº 7.746/2012, da Casa Civil, da Presidência da República, no que couber.

O objetivo da observância dos critérios sustentáveis, é a efetiva aplicação de boas práticas de sustentabilidade nas licitações promovidas pela Administração Pública, em atendimento ao art. 170 da CF/1988, art. 6º da Instrução Normativa nº 1/2010 da SLTI/MPOG, além do Decreto nº7746/2012.

A contratação de uma plataforma de WhatsApp, dentro dos critérios de sustentabilidade, deve atender a alguns requisitos importantes com base no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, como:

Eficiência Energética:

4.22 A plataforma escolhida deve adotar práticas de eficiência energética, que operem com energia renovável, tecnologias que reduzam o consumo de energia e que promovam a otimização dos recursos.

Uso de Materiais Sustentáveis:

4.23 A empresa fornecedora deve demonstrar que seus processos de fabricação e desenvolvimento de software utilizam materiais sustentáveis ou que busquem minimizar o impacto ambiental, como o uso de recursos recicláveis ou biodegradáveis em seus equipamentos.

Compromisso com a Economia Circular:

4.24 A plataforma ou empresa contratada deve ter políticas que incentivem a reciclagem de equipamentos de tecnologia, além de ações para prolongar a vida útil dos dispositivos, evitando o descarte inadequado.

Impacto Ambiental:

4.25 A plataforma deve adotar medidas para reduzir impactos ambientais diretos, como emissão de carbono, e promover o uso de tecnologias que minimizem esses efeitos, por meio de soluções digitais mais eficientes e menos poluentes.

Conformidade Legal e Regulatória:

4.26 A contratação deve atender todas as normas legais e regulamentações relacionadas à sustentabilidade, como a Lei de Licitações e Contratos Administrativos (Lei 14.133/2021), que obriga a observância de critérios de sustentabilidade nas compras públicas.

Ao seguir esses requisitos, a contratação da plataforma de WhatsApp pode ser feita de maneira alinhada com os princípios de sustentabilidade, promovendo uma gestão mais responsável e eficiente dos recursos públicos.

Subcontratação

4.27. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da Contratação

4.28. 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.

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;

6. Modelo de execução do contrato

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: 03 dias da assinatura do contrato;

6.2. Local da prestação dos serviços

6.2.1. A execução da cessão de direito de uso de sistema para automatização de atendimento via WhatsApp API, bem como instalação, implantação, treinamento (para 50 usuários) e suporte técnico, destinado ao Conselho Regional de Enfermagem do Piauí, ocorrerá de forma on-line. Havendo a necessidade de suporte técnico presencial a contratada deverá disponibilizar técnico ao Conselho Regional de Enfermagem do Piauí, situado na Rua Magalhães Filho 655 Centro/Sul, 64001-350, Teresina-PI:

6.2.2 Ressaltamos que há usuários do sistema nas subseções e escritórios administrativos do Coren-PI situado nos endereços abaixo:

Espaço da Cidadania - Teresina Shopping. **- 01 usuário.**

Rua Pedro II, 536, Centro, Parnaíba-PI. CEP: 64200-420. **- 02 usuários.**

Rua Fernando Marques, 520 - Centro, Floriano-PI. CEP: 64806-090. **- 02 usuários.**

R. do Cruzeiro, 229 - Centro, Picos - PI, 64600-056. **- 02 usuários.**

Rua Edmundo Belo, SN - Espaço Cidadania, São Raimundo Nonato/Piauí. CEP: 64770000. **- 01 usuário.**

R. Acelino Rezende, 132 - Fonte dos Matos, Piripiri -PI, Chrisfapi Piripiri-PI. CEP: 64260-000. **- 01 usuário.**

Espaço cidadão - Avenida Josué Parente, 90 - Centro, Bom Jesus-PI. **- 01 usuário.**

Espaço cidadania - Rua 14 Milton Coelho, Nova Corrente, Corrente-PI. **- 01 usuário.**

6.2.3. O recebimento provisório e/ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do serviço, nem ético-profissional, pela perfeita execução do Termo de Referência, dentro dos limites estabelecidos pela Lei 14.133/2021 e\ou pelo Termo de Referência;

6.2.4 Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 03 (três) 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*).

6.2.5 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) 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.

6.2.6 O prazo para configurações técnicas e fornecimento do acesso à solução contratada é de 15 dias após assinatura do contrato.

Materiais a serem disponibilizados

6.3. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar o software nas especificações ideais para a perfeita execução dos serviços;

Especificação da garantia do serviço

6.4. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Formas de transferência de conhecimento

6.5. A transferência do conhecimento deverá ser realizada na forma de treinamento para 50 usuários, destinado ao Conselho Regional de Enfermagem do Piauí, de forma on-line.

6..5.1 A contratada deverá realizar transferência de conhecimento para a equipe técnica do Departamento de TI sem ônus para a Contratada.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.6. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

6.6.1. O Contratado deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo inclusive, realizar a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

Mecanismos formais de comunicação

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

6.7.1. Ordem de Serviço;

6.7.2. Ata de Reunião;

6.7.3. Ofício;

6.7.4. Sistema de abertura de chamados;

6.7.5. E-mails

6.7.6. Autorização de fornecimento

Formas de Pagamento

6.8. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.9. 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.

6.10. 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. 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.

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

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

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

Preposto

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

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

Reunião Inicial

7.7. 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.

7.8. A reunião será realizada observando o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante;

Fiscalização

7.9. 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) , observando os art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

7.10. O fiscal técnico do contrato, observará 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);

> 7.10.1. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);
>
> 7.10.2. Identificada qualquer inexatidão 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);

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

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

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

Fiscalização Administrativa

7.11. O fiscal administrativo do contrato, além de observar 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).

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

Gestor do Contrato

7.12. O gestor do contrato, além de observar 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).

7.13 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).

7.14. 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).

7.15. 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).

7.16. 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).

7.17. O gestor do contrato deverá elaborará 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).

7.18. 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.

Critérios de medição e pagamento

7.19. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto em Anexo.

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

7.20.1. não produzir os resultados acordados;

7.20.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

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

Do recebimento

7.22. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 03 (três) 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).

7.22.1. 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.

7.23. 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).

7.24. 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)

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

7.26. 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.

7.26.1. 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;

7.27. 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.

7.28. 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)

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

7.30. 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.

7.31. 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.

7.32. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) 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:

7.32.1. 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).

7.32.2. 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;

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

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

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

7.33. 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.

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

7.35. 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.

Procedimento de Teste de Inspeção

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

a) Sistema de atendimento digital Omnichannel (Multicanal), com no mínimo os seguintes aplicativos: WhatsApp, Instagram Direct e Comments e Facebook Messenger e Comments, Telegram e Microsoft Teams, tanto receptivo quanto ativo.

b) Licença de WhatsApp API Oficial (BSP) e/ou (ISV) com chatbot, e não necessitar do celular conectado ao WhatsApp para funcionar, sendo assim, funcionar sem a necessidade de quaisquer outros dispositivos;

c) Licença de atendimento humano com 50 usuários permitir multiatendentes, com um só número de WhatsApp;

d) Mensagem de notificação ativa (template High Structured Message - HSM), conforme demanda: a ferramenta deverá oferecer modelos de mensagens para envio pelo WhatsApp Oficial, em conformidade com as estruturas pré-aprovadas pela META; Permitir envio de mensagens em lote para grupos de contatos que autorizarem o recebimento (opt-in); Possibilidade de escolha de quais canais enviarão as mensagens; Envio de mensagens contendo texto, imagens, áudios ou vídeos, com adição de legendas; Opção de seleção de horários e dias da semana para início e final do envio das mensagens; Permitir envio de imagem, vídeo, localização, contato, arquivos PDF, Permitir que o sistema registre e gerencie o consentimento (optin/optout) dos usuários do sistema, possibilitando ao administrador do sistema realizar esta ação manualmente;

d) O sistema deve permitir que os dados sensíveis dos contatos sejam ocultados dos atendentes;

e) O sistema deve permitir a restrição de equipes para atender a determinados canais de atendimentos;

f) O sistema deve permitir a retirada de relatórios de auditoria relacionando todas as ações tratamento dos dados realizadas no sistema como: criação, alteração ou exclusão do sistema, contendo no mínimo as informações de: descrição do evento, usuário que realizou a ação, data e horário e a possibilidade de emissão de relatórios com os resultados do envio em lote;

g) Além das mensagens pré-configuradas (chatbot), a ferramenta deverá possibilitar que atendentes humanos recebam e respondam manualmente as demandas;

h) A plataforma deverá registrar o número de atendimento único (protocolo) e informá-lo aos usuários do serviço no início da interação;

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

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

ID	Ocorrência	Glosa/Sanção
1	*Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 horas úteis.*	*Multa de 0,5 % sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de 60 dias úteis.*
		Após o limite de 60 dias úteis, aplicar-se-á multa de 30 % do valor total do Contrato.
2	*Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo)*	*IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.*
		IAP >= 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		Advertência.

N	*Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.*	*Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 30 % do valor total do Contrato.*

7.38. 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 p contratado:

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

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

Liquidação

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

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

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

7.41.1. o prazo de validade;

7.41.2. a data da emissão;

7.41.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.41.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.41.5. o valor a pagar; e

7.41.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

7.44. 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.

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

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

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

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

Prazo de pagamento

7.49. 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.

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

Forma de pagamento

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

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

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

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

7.55. 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.

Cessão de Crédito

7.56. 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.

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

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

7.58. 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, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.59. 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.

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

8. Do reajuste

8.1 Será adotado como índice de reajuste do Contrato o IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, podendo ser adotado outro a pedido da contratada e deferido pela contratante ou vice versa;

9. Critérios de seleção do fornecedor

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO por SRP, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO/ POR GRUPO DE ITENS.

9.1.1 Do Sistema de Registro de Preços

Art. 5º O procedimento para registro de preços será realizado no SRP digital, observados os procedimentos estabelecidos no manual técnico operacional, a ser publicado pela Secretaria de Gestão e Inovação do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (Decreto n° 11.462, de 2023).

Art. 6º A Secretaria de Gestão e Inovação do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos poderá ceder o uso do SRP digital, por meio de termo de acesso, a órgão ou entidade dos Poderes Públicos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios (Decreto n° 11.462, de 2023).

Regime de Execução

9.2. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço global.

Da Aplicação da Margem de Preferência

9.3. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

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

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

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

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

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

Qualificação Econômico-Financeira

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

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

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

> 9.24.1. índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
>
> 9.24.2. 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
>
> 9.24.3. 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.
>
> 9.24.4. 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.

9.25. 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 capital mínimo]OU patrimônio líquido mínimo de até 10% do valor total estimado da contratação.

9.26 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).

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

Qualificação Técnica

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

> 9.28.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação

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

9.30. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as características mínimas do objeto;

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

§ 1º A exigência de atestados será restrita às parcelas de maior relevância ou valor significativo do objeto da licitação, assim consideradas as que tenham valor individual igual ou superior a 4% (quatro por cento) do valor total estimado da contratação.

§ 2º Observado o disposto no caput e no § 1º deste artigo, será admitida a exigência de atestados com quantidades mínimas de até 50% (cinquenta por cento) das parcelas de que trata o referido parágrafo, vedadas limitações de tempo e de locais específicos relativas aos atestados.

9.32 . Deverá ser apresentado Comprovação de aptidão da empresa licitante de que é um provedor oficial de solução para WhatsApp da Meta (BSP – Business Solution Providers) e/ou empresa ISV (Independent Software Vendor), através de certificado de parceria oficial ou documentação formal fornecida pela Meta;

9.33. 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.

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

9.34.1. 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;

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

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

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

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

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

a) ata de fundação;

b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

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

f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

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

10. Estimativas do valor da contratação

Valor (R$): 145.200,00

10.1. O custo estimado total da contratação é de R$ 145.200,00 (Cento e quarenta e cinco mil e duzentos reais), conforme custos unitários apostos na tabela em anexo;

10.1.1 A pesquisa de preços foi realizada conforme Instrução Normativa nº 65/2021, obedecendo as ordens de parâmetros.

10.2. 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.

10.3.Em caso de licitação para 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:

10.3.1. 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;

10.3.2. 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;

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

10.3.4. Poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

11. Adequação orçamentária

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do Coren-PI.

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade: 2024/2026/DTIC;

II) Fonte de Recursos: Próprio;

III) Programa de Trabalho: Não contém;

IV) Elemento de Despesa: 6.2.2.1.1.01.33.90.040 - Serviços relacionados a tecnologia da informação;

V) Plano Interno: PAC/2024;

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

12. 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: Equipe de Planejamento

ROBERTA NEILANDIA SOARES FERREIRA

Técnica Administrativa

Assinou eletronicamente em 17/02/2025 às 17:06:50.

Despacho: Equipe de Planejamento

TAIS GOMES DAMASCENO

Assessora Analista III

Assinou eletronicamente em 17/02/2025 às 17:09:26.

Despacho: Equipe de Planejamento

PEDRO PAULO BENJAMIN TEIXEIRA AIRES

Coordenador de sistemas, Infraestrutura e Desenvolvimento

Assinou eletronicamente em 17/02/2025 às 17:01:04.

SAMUEL FREITAS SOARES

Autoridade competente

Assinou eletronicamente em 17/02/2025 às 17:02:40.