

Goiânia, 08 de setembro de 2025.

AVISO DE PROCESSO - DISPENSA DE LICITAÇÃO 9079602110000933.000106/2025-92

O Conselho Regional de Contabilidade do Estado de Goiás, em conformidade com o Art. 75, Inciso II – da Lei Federal nº 14.133/2021 e Instrução Normativa nº 67/2021, torna público a manifestação de interesse da Administração em obter **propostas adicionais de eventuais interessados** para Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business e com permissão integral da Meta (antigo facebook), com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada (chatbot). A solução deve ser um sistema de atendimento digital ágil e inteligente, capaz de automatizar o atendimento ao público e integrar-se a diferentes canais de comunicação, conforme especificações e condições estabelecidas no anexo deste aviso.

Podendo eventuais interessados apresentarem, eletronicamente, propostas de Preços no prazo de no mínimo 3 (três) dias úteis a contar desta data de Publicação, nos termos do artigo 75, § 3º da Lei Federal nº 14.133/21, oportunidade em que a administração escolhera a mais vantajosa, após disputa online, e após habilitação da(s) classificada(s) em primeiro lugar em cada item.

LIMITE PARA APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTA DE PREÇOS 30/08/2025 A 08/09/2025 ÀS 08:00H.

A Proposta de Preços deverá ser encaminhada para o email: operacional1@crcgo.org.br até a data limite. O Aviso de Dispensa de Licitação e Termo de Referência de dispensa em anexo na plataforma.

Outras informações poderão ser obtidas no Departamento de Licitações e Compras, sito a Rua 107 nº 151, Setor Sul, Goiânia, Goiás. No horário das 08:00 às 16:00 horas de segunda a sexta feira ou através do e-mail Institucional: operacional1@crcgo.org.br

Admilton Marques da Silva
Equipe de Apoio



Documento assinado eletronicamente por **Admilton Marques da Silva, Assistente**, em 08/09/2025, às 07:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfc.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1008540** e o código CRC **6AD340A1**.

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE - GO

Estudo Técnico Preliminar 55/2025**1. Informações Básicas**

Número do processo: 000106/2025-92

2. Descrição da necessidade

Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business e permissão integral da Meta, com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada (chatbot).

2.1. Aumento da Capacidade de Atendimento: A contratação desta solução permitirá um aumento considerável na capacidade de atendimento, sem a necessidade de contratar mais pessoal ou expandir fisicamente a infraestrutura. O uso de chatbots integrados à plataforma WhatsApp Business possibilitará o atendimento simultâneo a múltiplas interações, sem que haja um aumento na complexidade operacional. Isso garante que o CRCGO consiga atender um volume maior de demandas de forma eficiente, aumentando a produtividade sem comprometer a qualidade do atendimento. O escalonamento automático do serviço reduz o tempo de espera e melhora a resposta a um público crescente.

2.2. Melhoria na Comunicação com o Público: A plataforma vai facilitar a comunicação direta, personalizada e contínua com os públicos-alvo, proporcionando um canal único e efetivo para o envio de mensagens informativas, lembretes, comunicados sobre eventos e até mesmo campanhas educativas. Essa ferramenta será capaz de otimizar a comunicação institucional, criando uma proximidade maior com os usuários e garantindo que informações importantes sejam entregues de maneira oportuna e eficiente. Isso não apenas melhora a transparência, mas também fortalece a imagem institucional do CRCGO como um órgão moderno e acessível.

2.3. Escalabilidade do Atendimento: Com a possibilidade de integrar múltiplos canais de atendimento, a solução proporciona uma escalabilidade flexível. Isso significa que, à medida que o número de interações aumenta, a plataforma se ajusta automaticamente, permitindo que o CRCGO se expanda digitalmente sem aumentar significativamente os custos operacionais. O uso do chatbot contribui diretamente para esse processo, pois ele permite que o atendimento seja mantido em grande escala, atendendo a uma vasta quantidade de usuários ao mesmo tempo, sem sobrecarregar a equipe humana. Este aumento de eficiência operacional é fundamental para o crescimento contínuo do CRCGO.

2.4. Redução de Custos Operacionais: A automação de processos repetitivos e de baixo valor agregado, como esclarecimento de dúvidas frequentes ou encaminhamento de solicitações simples, permitirá que a equipe do CRCGO se concentre em tarefas mais estratégicas. Isso, por sua vez, resulta em uma significativa redução de custos operacionais. O atendimento automatizado elimina a necessidade de constante contratação de novos atendentes, além de otimizar os recursos já existentes. Com a integração da plataforma, o custo por atendimento será reduzido, e os gastos com pessoal e treinamento diminuem ao longo do tempo, enquanto a qualidade do atendimento permanece alta.

2.5. Maior Agilidade no Atendimento: A utilização de chatbots e fluxos automatizados agiliza consideravelmente a resposta ao público. Com a possibilidade de fornecer respostas instantâneas, a plataforma elimina os tempos de espera tradicionais, oferecendo um atendimento imediato. Isso não apenas melhora a experiência do usuário, mas também aumenta a capacidade de resposta em situações de alta demanda, como durante eventos ou campanhas. Além disso, o sistema pode ser configurado para resolver problemas simples automaticamente, liberando a equipe humana para situações mais complexas.

2.6. Melhoria no Controle de Indicadores de Qualidade: A plataforma fornece uma visão detalhada e em tempo real dos indicadores de desempenho do atendimento. Com isso, será possível monitorar a eficiência do serviço, identificar gargalos no processo de atendimento e realizar ajustes imediatos. A análise contínua dos dados permitirá que o CRCGO desenvolva um plano de ação baseado em dados concretos, promovendo a melhoria constante do serviço. As métricas de tempo de resposta, satisfação do usuário e taxa de resolução serão acompanhadas, assegurando a qualidade do atendimento em todos os momentos.

2.7. Aumento da Eficiência Operacional: A eficiência operacional será ampliada significativamente com a automação dos processos de atendimento, pois as interações podem ser tratadas de forma automática e fluida, sem a necessidade de intervenção constante da equipe. A plataforma também permite uma organização melhor dos processos, com o uso de etiquetas para segmentar assuntos e usuários, facilitando o encaminhamento das demandas de maneira mais assertiva e organizada. A equipe do CRCGO poderá dedicar seu tempo e esforço para tarefas mais complexas, enquanto o chatbot cuida de questões mais simples, aumentando a produtividade geral da organização.

2.8. Conformidade com a LGPD: A solução deverá estar completamente em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). O design do sistema deve garantir que todas as informações dos usuários sejam tratadas de maneira segura, com transparência e respeito aos direitos de privacidade. A plataforma possibilitará a criação de fluxos de atendimento que respeitem as exigências de consentimento para o tratamento de dados, bem como o direito dos usuários à exclusão ou modificação de seus dados pessoais. Essa conformidade é essencial para assegurar a confiança do público e a integridade da comunicação institucional.

2.9. Atendimento Personalizado e Segmentação de Demandas: A solução permite a criação de fluxos de atendimento personalizados, com o uso de etiquetas e segmentação de usuários, garantindo que as demandas sejam direcionadas de forma mais precisa para as áreas responsáveis. Com isso, o atendimento se torna mais assertivo, pois cada grupo ou tipo de solicitação pode ser tratado de acordo com suas especificidades. Essa personalização melhora a qualidade do atendimento e garante que o CRCGO ofereça uma resposta mais adequada a cada perfil de usuário, aumentando a satisfação geral.

2.10. Evolução Constante do Sistema: A plataforma será aprimorada continuamente, com a adição de novos fluxos, funcionalidades e integrações conforme as necessidades do CRCGO evoluem. O acompanhamento dos resultados permitirá que novos requisitos sejam identificados, e o sistema seja ajustado para atender a novas demandas. O aumento da capacidade de atendimento, integração com novas APIs e a adequação do público-alvo são aspectos que garantirão a adaptação do sistema a longo prazo, tornando-o uma solução robusta e escalável para o CRCGO.

2.11. Centralização de Informações e Processos: Com a centralização das interações em uma única plataforma, o CRCGO ganhará uma visão consolidada e mais clara sobre todas as demandas recebidas. Isso facilitará o acompanhamento de cada caso, além de melhorar a organização interna da equipe, pois todos os registros de interações estarão disponíveis em tempo real para análise. A centralização também permitirá uma melhor gestão do fluxo de trabalho, otimizando as respostas e facilitando o rastreamento das interações desde o início até a resolução.

2.12. A contratação da plataforma visa suprir a necessidade de uma solução de atendimento online totalmente compatível com o WhatsApp Business, garantindo a conformidade com as políticas de mensagens do WhatsApp e da Meta. A plataforma também precisa oferecer a permissão integral da Meta, uma vez que tivemos o banimento tanto do número oficial quanto do número secundário utilizado (imagem anexada ao doc. 0985111), devido ao uso indevido da plataforma, o que impossibilita a continuidade dos serviços

2.13. As demais informações para compor o termo de referência e/ou projeto básico deverão ser levantadas no estudo técnico preliminar pela equipe de planejamento/apoio.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
-------------------	-------------

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

Não será necessária a transição gradual do atual prestador de serviço para o próximo.

Declaração do fornecedor de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço;

Apresentação de certidão de registro ativo, da empresa, em seu conselho de classe, se for o caso;

Apresentação de documento do responsável técnico pela empresa e comprovação de registro ativo em seu conselho de classe, se for o caso;

O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021, vez que apresenta atributos mínimos, fabricados com insumos básicos, e cujo preço é acessível à generalidade da população.

A contratada deverá assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica sobre a qualidade e especificação dos materiais que serão entregues.

A contratada deverá fornecer diretamente o objeto/serviço, não podendo transferir a responsabilidade pelo objeto licitado para nenhuma outra empresa ou instituição de qualquer natureza. Nos valores propostos deverão estar inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens.

A empresa adjudicatária será submetida a um procedimento licitatório com o devido formalismo, visando à sua qualificação. Todos os demais elementos essenciais para o atendimento às demandas da Administração serão detalhadamente apresentados no Termo de Referência, incluindo as obrigações, responsabilidades da contratada e demais particularidades do objeto. Respeitar as normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso às dependências do Conselho Regional de Contabilidade do Estado de Goiás.

Ressarcir à Contratante quando a Contratada, através de seus colaboradores, durante a entrega do objeto, provocar danos ao patrimônio da Contratante por imperícia, imprudência e /ou má fé;

Comunicar ao CRCGO qualquer anormalidade que constatar e prestar os esclarecimentos que forem solicitados;

Manter, durante o período de fornecimento, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação /contratação; Informar à Contratante, sempre que houver alteração, o nome, o endereço e telefone do responsável a quem devem ser dirigidos os pedidos, comunicações e reclamações;

Cumprir os postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal; Efetuar o fornecimento com o sigilo necessário.

Referência Legal:

Lei 14.133, de 1º de abril de 2021, Lei de Licitações e Contratos Administrativos. Portaria nº 014, de 17 de janeiro de 2023, aprova a Instrução Normativa nº 001 /2023, que regulamenta as licitações e contratações do CRT-SP no âmbito da Lei n.º 14.133 /2021.

Instrução Normativa 65, de 7 de julho de 2021, dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Instrução Normativa 73, de 30 de setembro de 2022, dispõe sobre a licitação pelo critério de julgamento por menor preço ou maior desconto, na forma eletrônica, para a contratação de bens, serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional. Para aquisição do objeto desta licitação, será empregada a modalidade de licitação denominada Pregão do tipo menor preço, adjudicação unitária.

O julgamento das propostas será objetivo e em conformidade com o tipo de licitação realizada, em conformidade com o estabelecido no Edital. Tal estudo técnico preliminar contém as informações necessárias para atendimento às disposições do art. 7º, da Instrução Normativa ME/SEDGGD/SG n.º 40 (ETP – Digital).

5. Levantamento de Mercado

A estimativa de preços referenciais, memórias de cálculo, mapas de cotação, planilhas de composição de custos unitários etc. foram levantadas através de consulta ao Banco de Preços, nos termos da IN n.º 65, de 07 de julho de 2021, Art. 5º, inciso I - composição de custos unitários menores ou iguais à mediana do item correspondente nos sistemas oficiais de governo, como Painel de Preços ou banco de preços em saúde, observado o índice de atualização de preços correspondente; inciso IV - pesquisa direta com, no mínimo, 3 (três) fornecedores, mediante solicitação formal de cotação, por meio de ofício ou e-mail, desde que seja apresentada justificativa da escolha desses fornecedores e que não tenham sido obtidos os orçamentos com mais de 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do edital;

6. Descrição da solução como um todo

Importante destacar que os serviços almejados pela contratação não se configuram como soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, conforme disposto na Instrução Normativa SGD/ME n.º 94 de 2022, alínea “b”, item 1.6 – Anexo II.

A Contratada será responsável por:

1.1. Solução de Atendimento Online:

A solução a ser contratada deve incluir um sistema de atendimento digital ágil e inteligente, capaz de automatizar o atendimento ao público, através de chatbots integrados a diferentes canais de comunicação. A plataforma deve ser compatível com o WhatsApp Business e permitir a configuração de atendimento inicial, além de possibilitar o encaminhamento de chamados de maneira automatizada.

1.2. Funcionalidades do Sistema:

A ferramenta deverá ter integração com canais de comunicação, e integrar diferentes canais como WhatsApp através , E-mail, Site, Telegram, Instagram, Messenger e Chat, tudo em um único sistema.

Além disso, deve fornecer a possibilidade de uso de um número fornecido pelo CRCGO, e deve suportar pelo menos 30 usuários, permitir o recebimento de mensagens de serviços e o envio de mensagens de utilidade, bem como disparos em massa para ações de marketing. A solução precisa ser capaz de enviar e receber mensagens para até 3.000 números por mês e realizar campanhas de envio em massa para até 1.000 números por mês.

Chatbot Inteligente: O chatbot deverá permitir uma automação eficiente do atendimento, utilizando fluxos inteligentes, incluindo chamadas de API e envio de arquivos/imagens, tanto de forma individual como em massa.

Gestão e Monitoramento: O sistema deverá proporcionar a gestão de todas as conversas em um único local, além de permitir a monitorização em tempo real dos indicadores de qualidade.

Etiquetas e Segmentação: Deverá ser utilizadas etiquetas para identificar e segmentar áreas, níveis e cargos, melhorando a organização e o acompanhamento das interações.

Acompanhamento de Indicadores: Deverá ser possível acompanhar métricas de performance e resultados das interações, garantindo uma visão clara da eficácia do atendimento.

Disponibilidade: O chatbot deverá estar disponível de forma integral, permitindo atendimento contínuo e escalável, reduzindo custos operacionais.

1.2. Implantação e Capacitação:

A implementação da solução deverá ser realizada em até 2 semanas, com a definição dos fluxos de atendimento, a construção das árvores conversacionais e a adaptação de scripts conforme as necessidades da organização e em conjunto com a coordenação de TI. Além disso, a plataforma deverá incluir capacitação da equipe do TI e demais indicados para garantir o uso eficaz da ferramenta.

1.3. Sustentação e Melhoria Contínua

A solução deverá contar com no mínimo 20 horas mensais de suporte para melhoria contínua, ajustes nos fluxos de atendimento, correções, e integração de novos APIs. Deverá também, ter acompanhamento semanal dos indicadores e suporte contínuo aos usuários.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

O serviço será prestado por 12 meses da forma descrita no tópico 6.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 109.700,58

Para a estimativa dos preços referenciais da contratação, foi utilizada como parâmetros as disposições contidas no seguinte normativo: Instrução Normativa 65, de 07 de julho de 2021, dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Da metodologia aplicada:

[..] Art. 5º A pesquisa de preços para fins de determinação do preço estimado em processo licitatório para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral será realizada mediante a utilização dos seguintes parâmetros, empregados de forma combinada ou não;

II - Contratações similares feitas pela Administração Pública, em execução ou concluídas no período de 1 (um) ano anterior à data da pesquisa de preços, inclusive mediante sistema de registro de preços, observado o índice de atualização de preços correspondente;

§ 1º Deverão ser priorizados os parâmetros estabelecidos nos incisos I e II, devendo, em caso de impossibilidade, apresentar justificativa nos autos.

A pesquisa de preço foi realizada utilizando-se, como parâmetros, o inciso II, em conformidade com as disposições do supracitado normativo, para obtenção do preço de referência.

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

A manutenção de sua integralidade é a abordagem mais sensata e coerente com as exigências associadas ao objeto em análise. Observa-se que o fracionamento do objeto não se mostra viável na presente contratação, em virtude das

suas características e suas obrigatórias interações, que impossibilitariam a atribuição, a diferentes contratadas, eventual responsabilidade por danos ou por defeito de execução.

Ademais, mostrar-se-ia antieconômico e por demais elevado o custo de mobilização de diferentes empresas para executar parcelas individuais e distintas dos serviços que se pretende contratar, fosse essa a escolha da Administração.

Além das razões acima enumeradas, a contratação por preço global ensejará o planejamento e a racionalização do trabalho, a melhor gestão dos contratos, o adequado cumprimento de prazos e padrões de qualidade, além da atribuição de responsabilidade pelos serviços executados.

Frise dizer, que a dispensa de licitação por item para esse objeto, traria grandes transtornos prejudicando a agilidade e qualidade dos serviços, empresa licitante, ao compor o preço do lote, pode trabalhar cada item com margens variáveis, de forma que “a retirada de um ou outro item pode afetar o efetivo interesse da licitante”, propiciar uma contratação antieconômica, a gestão centralizada de fornecedores e serviços simplifica a coordenação operacional, reduzindo a possibilidade de conflitos e facilitando a resolução rápida de eventuais imprevistos.

Conforme estabelecido: inexistente ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem relação entre si. – Acórdão – TCU5.260 /2011-1ª Câmara.

A licitação em questão, se realizada por itens, certamente trará não só um maior custo para o Conselho, como também representará uma série de riscos, conforme já mencionado anteriormente, motivo pelo qual sugere-se a adoção do tipo de julgamento “menor preço global”.

Diante do anteriormente exposto, o parcelamento não é tecnicamente viável e economicamente vantajoso, conforme disposto no art. 40 da lei 14.133/2021, § 3º, inciso II.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não se aplica, pois a atual empresa não terá continuidade do serviço.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

3. Plano Anual de Contratação – PAC:
Contratação prevista no Plano Anual de Contratação 2025.
4. Projeto do Plano de Trabalho:
5002 - Tecnologia da Informação
5. Conta-Contábil:
6.3.1.3.02.01.005 - Serviços de Tecnologia da Informação

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Fortalecer o relacionamento com os profissionais industriais e a sociedade, por meio do aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados;

Promover a melhoria da governança, da gestão estratégica, do desenvolvimento sustentável, bem como a integração, comunicação e a sinergia do Sistema CFC/CRC's;

Ter uma fiscalização inovadora e eficiente, com foco no fortalecimento do exercício profissional, e proteção da sociedade;

Promover a melhoria contínua da integração dos sistemas de informações e infraestrutura, em todos os níveis da estrutura organizacional, a fim de proporcionar excelência dos serviços prestados aos profissionais técnicos industriais e à sociedade.

A adequada utilização dos serviços de telefonia está ligada ao êxito das atividades meio/fim da Autarquia. Assim, a prestação desse serviço é algo imprescindível, pois a interrupção ou descontinuidade do serviço afeta diretamente as atividades no CRCGO.

13. Providências a serem Adotadas

Pelas características do serviço, não será necessária adequação do ambiente organizacional.

14. Possíveis Impactos Ambientais

Possíveis impactos ambientais da contratação e medidas de tratamento em razão dos impactos ambientais devem ser observadas pelas Empresas Contratadas conforme o estabelecido nas seguintes legislações: Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010 e Decreto nº 7.746, de 05/06/2012 e XI, art. 7º da Lei nº 12.305, de 02 de agosto de 2010.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

15.1. Justificativa da Viabilidade

A contratação de uma solução de atendimento online por meio de mensagens, compatível com o WhatsApp Business e com permissão integral da Meta, é fundamental para o Conselho Regional de Contabilidade de Goiás (CRCGO). Essa iniciativa não só resolve um problema crítico de comunicação, mas também moderniza e otimiza o atendimento, garantindo eficiência, segurança e conformidade.

Necessidade Urgente e Conformidade com a Meta

A viabilidade dessa contratação é **imprescindível** devido ao banimento dos números oficiais do CRCGO pela Meta, conforme relatado no documento anexo. O uso indevido anterior da plataforma comprometeu a continuidade dos serviços, tornando a aquisição de uma solução com permissão integral da Meta a única via para restabelecer a comunicação por WhatsApp de forma segura e legal. A nova plataforma assegura a conformidade com as políticas da Meta, evitando futuros banimentos e garantindo um canal de comunicação estável e confiável.

Aumento da Eficiência e Redução de Custos

A automação proporcionada pelo **chatbot** e pela integração com o WhatsApp Business permite um **aumento significativo na capacidade de atendimento** sem a necessidade de contratar mais pessoal. A solução permite o atendimento simultâneo a múltiplas

interações, liberando a equipe humana para focar em demandas mais complexas e estratégicas. Esse processo resulta em uma **redução de custos operacionais** e otimiza o uso dos recursos existentes, além de diminuir o tempo de espera e aumentar a agilidade na resposta ao público.

Melhoria na Comunicação e na Experiência do Usuário

A plataforma centraliza a comunicação, proporcionando um canal direto e eficiente para o envio de mensagens, lembretes e comunicados importantes. A automação com **fluxos de atendimento personalizados** e a segmentação de demandas garantem que as solicitações sejam encaminhadas de forma mais precisa e ágil para as áreas responsáveis. Essa personalização melhora a qualidade do atendimento, aumenta a satisfação dos usuários e fortalece a imagem do CRCGO como um órgão moderno e acessível.

Conformidade Legal e Segurança de Dados

A contratação da solução é uma medida proativa para garantir a **conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**. A plataforma será projetada para tratar as informações dos usuários de maneira segura e transparente, respeitando o direito à privacidade e ao consentimento. Essa conformidade não apenas protege os dados dos usuários, mas também assegura a confiança do público na instituição.

Em resumo, a contratação dessa solução de atendimento online é a resposta estratégica e tecnológica para os desafios de comunicação do CRCGO. A plataforma oferece uma solução robusta e escalável que não apenas resolve a questão do banimento pela Meta, mas também moderniza o atendimento, aumenta a eficiência operacional e melhora a experiência dos usuários, tudo em total conformidade com a legislação.

16. 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](#).

ADMILTON MARQUES DA SILVA

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 02/09/2025 às 09:44:27.

MAURICEIA DE SOUSA VILELA

Demandante

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE - GO

Termo de Referência 62/2025

Informações Básicas

Número do artefato UASG	Editado por	Atualizado em
62/2025	926864-CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE - GO ADMILTON MARQUES DA SILVA	04/09/2025 16:46 (v 0.5)
Status		
PUBLICADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado com dedicação exclusiva de mão de obra		000106/2025-92

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

Processo Administrativo nº9079602110000933.000106/2025-92

DO OBJETO

Objeto da Contratação: Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business e **com permissão integral da Meta (antigo facebook)**, com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada (chatbot). A solução deve ser um sistema de atendimento digital ágil e inteligente, capaz de automatizar o atendimento ao público e integrar-se a diferentes canais de comunicação.

Quantidade e especificações:

ITEM	SERVIÇO	QUANTID DE MESE
01	Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business e com permissão integral da Meta, com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada (chatbot). A solução deve ser um sistema de atendimento digital ágil e inteligente, capaz de automatizar o atendimento ao público e integrar-se a diferentes canais de comunicação.	
02	Implantação e emplementação da nova plataforma, incluindo treinamento de funcionários do CRCGO.	
	Geral	

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A contratação desta solução visa suprir a necessidade de uma plataforma de atendimento online, totalmente compatível com o WhatsApp Business, que garanta a conformidade com as políticas de mensagens do WhatsApp e da Meta. A plataforma precisa oferecer permissão integral da Meta, visto que o CRCGO teve números banidos por uso indevido.

A necessidade de contratação também é justificada pelos seguintes pontos, que se alinham com o Planejamento Estratégico da organização:

Aumento da Capacidade de Atendimento: A solução permitirá um aumento considerável na capacidade de atendimento ao público, pois possibilita o atendimento simultâneo a múltiplas interações, sem a necessidade de contratar mais pessoal ou expandir a infraestrutura física.

Melhoria na Comunicação: A plataforma irá facilitar a comunicação direta e personalizada, proporcionando um canal único e efetivo para o envio de mensagens informativas e comunicados.

Escalabilidade: A integração de múltiplos canais de atendimento proporciona uma escalabilidade flexível, permitindo que a plataforma se ajuste ao aumento das interações sem um crescimento significativo dos custos operacionais.

Redução de Custos: A automação de processos repetitivos permitirá que a equipe do CRCGO se concentre em tarefas mais estratégicas, resultando em uma significativa redução de custos operacionais.

Maior Agilidade: A utilização de chatbots e fluxos automatizados agilizará as respostas, eliminando os tempos de espera tradicionais e melhorando a experiência do usuário.

Controle de Indicadores: A plataforma fornecerá uma visão detalhada e em tempo real dos indicadores de desempenho do atendimento, permitindo o acompanhamento de métricas de performance e a melhoria contínua do serviço.

Conformidade com a LGPD: A solução deverá garantir que todas as informações dos usuários sejam tratadas de forma segura e transparente, em total conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E FUNCIONALIDADES

Funcionalidades do Sistema:

A ferramenta deverá integrar diferentes canais de comunicação, como WhatsApp, E-mail, Site, Telegram, Instagram, Messenger e Chat, em um único sistema.

Deverá ser possível usar um número de telefone fornecido pelo CRCGO.

O sistema deve suportar pelo menos 30 usuários.

Deve permitir o recebimento de mensagens de serviço e o envio de mensagens de utilidade.

Deverá atender no mínimo 4.000 clientes.

Deverá realizar disparos em massa para ações de marketing.

A solução precisa ser capaz de enviar e receber mensagens para até 3.000 números por mês e realizar campanhas de envio em massa para até 1.000 números por mês.

Chatbot Inteligente:

O chatbot deverá permitir a automação eficiente do atendimento, utilizando fluxos inteligentes.

Deverá ser capaz de realizar chamadas de API e enviar arquivos/imagens, tanto de forma individual quanto em massa.

Deverá estar disponível de forma integral, permitindo atendimento contínuo e escalável.

Gestão e Monitoramento:

O sistema deverá proporcionar a gestão de todas as conversas em um único local.

Deverá permitir o monitoramento em tempo real dos indicadores de qualidade.

O uso de etiquetas para identificar e segmentar áreas, níveis e cargos deverá ser possível para melhorar a organização e o acompanhamento das interações.

IMPLANTAÇÃO E CAPACITAÇÃO

Implantação: A implementação da solução deverá ser realizada com até 25 horas e em até 4 semanas. Deverá incluir a definição dos fluxos de atendimento, a construção das árvores conversacionais e a adaptação de scripts em conjunto com a coordenação de TI.

Capacitação: A plataforma deverá incluir a capacitação da equipe de TI e de outros colaboradores indicados para garantir o uso eficaz da ferramenta.

SUSTENTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

Suporte: A solução deverá contar com no mínimo 20 horas mensais de suporte para melhoria contínua, ajustes nos fluxos de atendimento, correções e integração de novas APIs. O acompanhamento semanal dos indicadores e o suporte contínuo aos usuários também deverão ser fornecidos.

DO PLANO DE TRABALHO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Plano Anual de Contratação (PAC): A contratação está prevista no Plano Anual de Contratação 2025.

Projeto do Plano de Trabalho: 5002 - Tecnologia da Informação.

Conta-Contábil: 6.3.1.3.02.01.005 - Serviços de Tecnologia da Informação.

Início da Prestação de Serviços: A prestação de serviços deve ser iniciada imediatamente após a assinatura do contrato.

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

Importante destacar que os serviços almejados pela contratação não se configuram como soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, conforme disposto na Instrução Normativa SGD/ME n.º 94 de 2022, alínea “b”, item 1.6 – Anexo II.

A Contratada será responsável por:

Solução de Atendimento Online:

A solução a ser contratada deve incluir um sistema de atendimento digital ágil e inteligente, capaz de automatizar o atendimento ao público, através de chatbots integrados a diferentes canais de comunicação. A plataforma deve ser compatível com o WhatsApp Business e permitir a configuração de atendimento inicial, além de possibilitar o encaminhamento de chamados de maneira automatizada.

Funcionalidades do Sistema:

A ferramenta deverá ter integração com canais de comunicação, e integrar diferentes canais como WhatsApp através, E-mail, Site, Telegram, Instagram, Messenger e Chat, tudo em um único sistema, para atender uma base de até 4.000 clientes.

Além disso, deve fornecer a possibilidade de uso de um número fornecido pelo CRCGO, e deve suportar pelo menos 30 usuários, permitir o recebimento de mensagens de serviços e o envio de mensagens de utilidade, bem como disparos em massa para ações de marketing. A solução precisa ser capaz de enviar e receber mensagens para até 3.000 números por mês e realizar campanhas de envio em massa para até 1.000 números por mês.

Chatbot Inteligente: O chatbot deverá permitir uma automação eficiente do atendimento, utilizando fluxos inteligentes, incluindo chamadas de API e envio de arquivos/imagens, tanto de forma individual como em massa.

Gestão e Monitoramento: O sistema deverá proporcionar a gestão de todas as conversas em um único local, além de permitir a monitorização em tempo real dos indicadores de qualidade.

Etiquetas e Segmentação: Deverá ser utilizadas etiquetas para identificar e segmentar áreas, níveis e cargos, melhorando a organização e o acompanhamento das interações.

Acompanhamento de Indicadores: Deverá ser possível acompanhar métricas de performance e resultados das interações, garantindo uma visão clara da eficácia do atendimento. Disponibilidade: O chatbot deverá estar disponível de forma integral, permitindo atendimento contínuo e escalável, reduzindo custos operacionais.

Implantação e Capacitação:

A implementação da solução deverá ser realizada em até 2 semanas, com a definição dos fluxos de atendimento, a construção das árvores conversacionais e a adaptação de scripts conforme as necessidades da organização e em conjunto com a coordenação de TI. Além disso, a plataforma deverá incluir capacitação da equipe do TI e demais indicados para garantir o uso eficaz da ferramenta.

Sustentação e Melhoria Contínua

A solução deverá contar com no mínimo 20 horas mensais de suporte para melhoria contínua, ajustes nos fluxos de atendimento, correções, e integração de novos APIs. Deverá também, ter acompanhamento semanal dos indicadores e suporte contínuo aos usuários.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- Não será necessária a transição gradual do atual prestador de serviço para o próximo.
- Declaração do fornecedor de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço;
- Apresentação de certidão de registro ativo, da empresa, em seu conselho de classe, se for o caso;
- Apresentação de documento do responsável técnico pela empresa e comprovação de registro ativo em seu conselho de classe, se for o caso;
- O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021, vez que apresenta atributos mínimos, fabricados com insumos básicos, e cujo preço é acessível à generalidade da população.
- A contratada deverá assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica sobre a qualidade e especificação dos materiais que serão entregues.
- A contratada deverá fornecer diretamente o objeto/serviço, não podendo transferir a responsabilidade pelo objeto licitado para nenhuma outra empresa ou instituição de qualquer natureza. Nos valores propostos deverão estar inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens.
- A empresa adjudicatária será submetida a um procedimento licitatório com o devido formalismo, visando à sua qualificação. Todos os demais elementos essenciais para o atendimento às demandas da Administração serão detalhadamente apresentados neste Termo de Referência, incluindo as obrigações, responsabilidades da contratada e demais particularidades do objeto. Respeitar as normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso às dependências do Conselho Regional de Contabilidade do Estado de Goiás.
- Ressarcir à Contratante quando a Contratada, através de seus colaboradores, durante a entrega do objeto,
- provocar danos ao patrimônio da Contratante por imperícia, imprudência e /ou má fé;
- Comunicar ao CRCGO qualquer anormalidade que constatar e prestar os esclarecimentos que forem solicitados;
- Manter, durante o período de fornecimento, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação /contratação; Informar à Contratante, sempre que houver alteração, o nome, o endereço e telefone do responsável a quem devem ser dirigidos os pedidos, comunicações e reclamações;
- Cumprir os postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal; Efetuar o fornecimento com o sigilo necessário.

-Referência Legal:

Lei 14.133, de 1º de abril de 2021, Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

A implantação da solução

A plataforma deverá seguir uma jornada estruturada em até cinco etapas ou mais, conforme combinado, com um escopo de 25 horas a ser concluído em até 4 semanas. O objetivo é entregar um atendimento digital ágil e inteligente.

A primeira fase, o alinhamento Estratégico, consiste em mapear as necessidades e objetivos, definir os canais de comunicação, como WhatsApp e Instagram (limitado a um canal), e estabelecer a estratégia de atendimento. Na etapa de desenho das Árvores Conversacionais, a equipe da contratada irá estruturar os menus de interação e identificar os gatilhos para direcionamento do atendimento.

Em seguida, no Desdobramento do Script, são desenvolvidos os scripts de atendimento, definidos os fluxos de atendimento humano e elaborados os scripts em conformidade com a LGPD. As configurações e Testes envolvem a configuração do ambiente, da conta e do número, a integração com APIs, a aprovação da Meta e a capacitação da equipe. Por fim, na Governança, será entregue um playbook e construída uma política de atendimento interno.

Sustentação e Melhoria Contínua

Após a implantação, a solução será continuamente mantida e aprimorada. a Mensuração de Resultados inclui a definição de tags e temas para acompanhamento, o monitoramento de indicadores e a execução de planos de ação. A curadoria Estrutural busca identificar falhas e novos requisitos por meio de análises detalhadas do fluxo de interação dos usuários. A Evolução do Chatbot foca no aumento do escopo de atendimento, na criação de novos fluxos, na adição de funcionalidades e na adequação ao público-alvo. A fase de governança continua com o acompanhamento da evolução das áreas, a gestão da arquitetura e o apoio a novas capacitações.

Condições de Entrega Específicas

O prazo para a entrega do produto é de até 10 dias corridos, contados a partir da emissão da Ordem de Fornecimento /Nota de Empenho. A entrega do produto, sua instalação, a remoção do equipamento antigo e outros serviços relacionados são de responsabilidade da empresa contratada.

A implantação deverá ser realizada no endereço Rua 107, nº 151, Setor Sul, Goiânia/GO, CEP: 74.085-060, horário comercial.

Caso não seja possível entregar na data combinada, a empresa deve comunicar os motivos com pelo menos dois dias de antecedência para análise de prorrogação.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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.

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.

As comunicações entre o Contratante 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.

O Contratante poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração:

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.

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

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.

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

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.

O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes,

caso necessário:

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.

O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das

prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

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

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.

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.

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.

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

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.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

Recebimento do objeto:

Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a Nota Fiscal /Fatura, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 10 dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da Nota Fiscal /Fatura, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.

O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

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 quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

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.

Liquidação:

Recebida a Nota Fiscal/Fatura, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, justificadamente, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

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.

Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a Nota Fiscal/Fatura apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

O prazo de validade;

A data da emissão;

Os dados do contrato e do órgão ou entidade contratante;

O período respectivo de execução do contrato;

O valor a pagar; e

Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

A Nota Fiscal/Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores- 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.

A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no procedimento de contratação, bem como ao SICAF, ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS e ao Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP para identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

Constatando-se 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.

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.

Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado o contraditório e a ampla defesa.

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

Prazo de pagamento:

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

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 IGPM.

Forma de pagamento:

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

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

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

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.

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.

O Contratado assumirá os custos decorrentes da transferência de valores caso indique conta bancária que não seja da Caixa Econômica Federal – CEF.

8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

-Comete infração administrativa o contratado que praticar quaisquer das hipóteses previstas no art. 155 da Lei nº 14.133 /2021.

-Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, o contratado que praticar um dos atos estabelecidos no artigo 155 de mencionada lei.

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

i) Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição

de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

ii) Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 da Lei 14.133/21, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

iii) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 da Lei 14.133/21, bem como nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

iv) Multa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do prestador de serviço, por qualquer das infrações do item artigo 155 da Lei 14.133/21;

-A aplicação das sanções previstas neste termo não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021)

Todas as sanções previstas poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

-A aplicação das sanções previstas neste termo não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante (art. 156, §92)

-Todas as sanções previstas neste termo poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §72).

-Antes da aplicação da multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157)

-Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §89).

-Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

-Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, § 1º):

-a natureza e a gravidade da infração cometida;

-as peculiaridades do caso concreto;

-as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

-os danos que dela provierem para o Contratante;

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

-A aplicação das sanções previstas neste termo não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano à Administração Pública.

-Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 12 de

agosto de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

-A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160)

-O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ele aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161).

As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14,133, de 2021.

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta:

O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de licitação, na modalidade que se caracterizar no momento da elaboração do valor estimado global, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço por item.

Exigências de habilitação:

Habilitação jurídica:

Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectivas e de;

Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio correspondente;

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;

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;

Sociedade

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

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;

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista:

Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

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;

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

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

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;

Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou distrital, se houver, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

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

Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais ou distritais relacionados ao objeto, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de certidão ou declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou por meio de outro documento equivalente, na forma da respectiva legislação de regência.

O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação econômico-financeira:

Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do fornecedor, caso se trate de sociedade simples;

Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais;

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.

O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

Caso o fornecedor seja cooperativa, tais documentos deverão ser acompanhados da última auditoria contábil-financeira, conforme dispõe o artigo 112 da Lei nº 5.764, de 1971, ou de uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

Comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

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

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

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

A empresa, que apresentar resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverá comprovar patrimônio líquido mínimo de até 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

Deverá ser apresentada a relação dos compromissos assumidos pelo licitante que importem em diminuição de sua capacidade econômico-financeira, excluídas parcelas já executadas de contratos firmados.

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:

Comprovação de aptidão para o fornecimento de bens similares 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.

Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com o mínimo de:

Características: Fornecimento de aparelhos de ar condicionado.

Quantidades: no mínimo, 50% (cinquenta por cento) da quantidade do objeto licitado;

Prazos: no máximo, 50% (cinquenta por cento) superior ao prazo de entrega do objeto a ser licitado.

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

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

O licitante 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 atuada contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O valor estimado é de R\$ 109.700,58 (cento e nove mil, setecentos reais e cinquenta e oito centavos).

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Plano Anual de Contratação (PAC): A contratação está prevista no Plano Anual de Contratação 2025.

Projeto do Plano de Trabalho: 5002 - Tecnologia da Informação.

Conta-Contábil: 6.3.1.3.02.01.005 - Serviços de Tecnologia da Informação.

Início da Prestação de Serviços: A prestação de serviços deve ser iniciada imediatamente após a assinatura do contrato.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

DA PUBLICIDADE

Incumbirá ao contratante divulgar o Ato de dispensa de licitação sem disputa e o Contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma e no prazo previsto no art. 94 da Lei 14.133/2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133/2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n.º 12.527/2011.

DO FORO

Fica eleito o foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Estado de Goiás - Goiânia, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da contratação.

13. ANEXO I Regras aplicáveis ao instrumento substitutivo ao contrato (Contratações de pequeno valor - art. 95, inciso I, da Lei n. 14.133/2021, Orientação Normativa nº 84, de 17 de maio de 2024)

Não se aplica.

14. ANEXO II TERMO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA

ANEXO II

TERMO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA[A1]

Por meio deste instrumento, (*identificar o Contratado*) declara que está ciente e concorda com as disposições e obrigações previstas no *Edital OU Aviso de Contratação Direta*, no Termo de Referência e nos demais anexos a que se refere o *Pregão/Concorrência/Dispensa Eletrônica* nº...../20....., bem como que se responsabiliza, sob as penas da Lei, pela veracidade e legitimidade das informações e documentos apresentados durante o processo de contratação.

Local-UF, de de 20.... .

15. 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](#).

MAURICEIA DE SOUSA VILELA

Demandante

ADMILTON MARQUES DA SILVA

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 04/09/2025 às 15:53:49.