

Termo de Referência 4/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
4/2025	926810-CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE - MA	IGOR LEONARDO SANTOS CAVALCANTE	24/02/2025 11:33 (v 1.1)
Status	PUBLICADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação /Serviços de TIC		9079614110000473.000018 /202571

1. DECLARAÇÃO DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada no fornecimento de licença temporária de uso de software, para gerenciamento de atendimentos ao público que possibilite a implementação de CHATBOT (atendimento automático) com possibilidade de interação humana, por meio de integração com o mensageiro instantâneo Whatsapp.

Grupo I				
Item	Descrição	CARSER	Unidade de Medida	Qtde.
01	Atendimento automatizado em tempo real (chatbot e aplicativos de mensagem instantânea)	20605	Serviço mensal	12
02	Implantação do serviço de sistema informatizado de automação de mensagens via WhatsApp API	20605	Serviço único	1

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses contados do(a) assinatura do contrato, podendo ser prorrogado na forma do artigo 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. As referências legais para a presente contratação são, pelo menos, as referidas abaixo, ficando também condicionada à contratação à legislação correlata relacionada ao objeto:

- a. Lei 14.133/21, atualizada;**
- b. Lei Complementar nº 123/2006, atualizada;**

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. PLATAFORMA DE GERENCIAMENTO E ATENDIMENTO ONLINE VIA WHATSAPP

3.1.1. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

3.1.1.1. A empresa contratada deverá fornecer plataforma de gerenciamento e atendimento online via WhatsApp para pelo menos 25 usuários do CRCMA, visando qualificar o atendimento aos inscritos no CRCMA, ampliando os canais de comunicação/atendimento entre ambos e facilitando o acesso de inscritos a canais para sanar dúvidas, pedir orientações e solicitar serviços do Conselho, sem sobrecarregar o quadro de funcionários nem prejudicar as vias de atendimento já estabelecidas. A solução deverá atender as seguintes especificações mínimas e obrigatórias:

3.1.1.1.1. Plataforma 100% online, com acesso seguro através do protocolo HTTPS, em nuvem e compatível com os principais navegadores (Mozilla Firefox e Google Chrome);

3.1.1.1.2. A empresa contratada será responsável pela hospedagem da aplicação;

3.1.1.1.3. Configuração inicial de toda a ferramenta por parte da contratada;

3.1.1.1.4. Painel dashboard dos atendimentos;

3.1.1.1.5. Permitir a transferência de conversas/atendimentos entre atendentes.

3.1.1.1.6. Possibilitar conversas internas entre os atendentes.

3.1.1.1.7. O chatbot deve compreender e processar a linguagem natural dos usuários, proporcionando respostas contextuais e precisas.

3.1.1.1.8. Implementação de mecanismos de machine learning que permitam ao chatbot aprimorar suas respostas com base nas interações anteriores.

3.1.1.1.9. A solução deve ser compatível e integrável aos sistemas já utilizados pela instituição, para extração de boletos e certidões, por exemplo, garantindo uma troca de informações eficiente.

3.1.1.1.10. Possibilitar ao menos 800 interações/sessões (receptivas) e 1 mil (ativas) por mês;

3.1.1.1.11. Possibilitar que ao menos 12 atendentes interajam simultaneamente com os inscritos a partir de um único número de WhatsApp, com integração de pelo menos 16 departamentos/setores de atendimento do CRCMA;

3.1.1.1.12. O sistema deve permitir o cadastro de supervisor para gerenciar todos os usuários atendentes, permitindo ao supervisor intervir no atendimento (enviar mensagens, transferir atendimento e finalizar atendimento), além de visualizar e gerenciar filas de atendimento;

3.1.1.1.13. Controle de horário de atendimento, com mensagens pré-configuradas e avisos de unidade fechada;

3.1.1.1.14. Chatbot com inteligência artificial que consiga responder perguntas frequentes e encaminhar atendimentos aos setores corretos de forma automática (acolhimento e triagem);

3.1.1.1.15. Ter API oficial do WhatsApp;

3.1.1.1.16. Possibilitar a criação de menus de atendimento multiníveis com diferentes opções em cada menu;

3.1.1.1.17. Permitir criar, modificar ou excluir fluxos de chatbot sem a necessidade de abertura de chamados junto à contratada;

3.1.1.1.18. Possibilitar a transferência entre departamentos/setores /atendentes;

3.1.1.1.19. Possibilitar o encerramento de um atendimento;

3.1.1.1.20. Possibilitar a visualização da fila de atendimento;

3.1.1.1.21. Possibilitar a desconexão automática de agentes inativos por determinado período;

3.1.1.1.22. Possibilitar a geração de relatórios de mensagens enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, atendimentos realizados por departamento /setor ou atendente, tempo médio de atendimento, tempo médio de espera;

3.1.1.1.23. Possibilidade de cadastrar os usuários/inscritos que interajam utilizando o canal Whatsapp do CRCMA (listar e incluir contatos);

3.1.1.1.24. Gravação de histórico de mensagens (as mensagens não são apagadas mesmo se o usuário apagar a mensagem);

3.1.1.1.25. Possuir um perfil de administrador capaz de gerenciar toda a organização e um perfil de atendente capaz de atender e visualizar apenas seu histórico de atendimentos;

3.1.1.1.26. Suporte técnico em horário comercial;

3.1.1.1.27. A empresa contratada será responsável pela configuração inicial do chatbot;

3.1.1.1.28. Possibilitar o envio automático de pesquisa de satisfação ao finalizar um atendimento.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Da subcontratação

4.1.1. Não será permitida a subcontratação do objeto contratual.

4.2. Garantia da Contratação

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

4.3. Da Alteração Subjetiva

4.3.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

4.4. Natureza da contratação

4.4.1. Esta contratação tem natureza de serviço comum e continuado.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. O serviço deverá ser realizado, com AGENDAMENTO por intermédio do e-mail contratos@crcma.org.br/gerenciadmnistrativa@crcma.org.br, no endereço Rua Leblon, Quadra C, n.º 10, Parque Atlântico, São Luís-MA, CEP: 65071-745. Alternativamente, poderá ser feito contato para agendamento pelo telefone (98) 3013-7906;

5.2. O prazo de **conclusão do serviço (implantação)** é de, no máximo, 15 (quinze) dias corridos para instalação, portabilidade, ativação e configuração, a partir da data do recebimento de Ordem de Serviço ou da assinatura do Contrato;

5.2.1. Caso o prazo de conclusão inicial não seja suficiente para execução do objeto, poderá ser estendido mediante apresentação de justificativa pela Contratada, que deverá ser entregue com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas que antecedem a data da entrega do serviço em relação ao vencimento do prazo inicial;

5.2.2. Não serão aceitas entregas parceladas de nenhuma forma (serviços ou quantidades), por fornecedor/Contratada;

5.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, pelo(a) responsável no acompanhamento e fiscalização da contratação, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta;

5.3.1. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio do Fiscal técnico competente, acompanhado dos profissionais encarregados pelo serviço e com a finalidade de verificar a adequação dos serviços;

5.3.2. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, o serviço 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;

5.3.3. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e ao treinamento de utilização e/ou instruções exigíveis;

5.3.4. No **prazo de até 5 (cinco) dias úteis** a partir do recebimento dos serviços da CONTRATADA, o **fiscal deverá elaborar Relatório** que deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução de contratação, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários e encaminhá-lo ao Gestor da contratação;

Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia útil posterior ao do esgotamento do prazo;

5.4. No **prazo de até 5 (cinco) dias corridos** a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor da contratação deverá providenciar o **recebimento definitivo**, ato que concretiza o atesto da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

5.4.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso havendo irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará os itens do Termo de Referência pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

5.4.2. Emitir **Termo de Recebimento Definitivo** para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas.

Comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura para pagamento, com o valor exato dimensionado pela fiscalização;

5.4.3. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo;

5.5. **Mensalmente**, de acordo com os serviços realizados, deverão ser emitidos relatórios pelo Fiscal da Contratação de conformidade, informando possíveis ocorrências do período, se foram sanadas irregularidades e problemas reportados à CONTRATADA;

5.5.1. Mensalmente, o Gestor da Contratação fará conferência dos serviços com base nos relatórios e documentações apresentadas pela fiscal de contratação e emitirá **Termo de Recebimento Mensal** para efeito de recebimento dos serviços prestados no período;

5.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no mesmo endereço de entrega no prazo fixado pelo fiscal de contratação, a contar da notificação da Contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades;

5.7. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução de contratação.

6. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo I.

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

7.1.1.1. não produzir os resultados acordados,

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

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

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

Do recebimento

7.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) 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](#)).

7.4. 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.

7.5. 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](#)).

7.6. O fiscal administrativo do contrato, quando houver, 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](#))

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

7.8. 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.

7.8.1. 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;

7.8.2. 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.

7.8.3. 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)

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

7.8.5. 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.

7.9. 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.

7.10. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (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:

7.10.1. 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](#)).

7.10.2. 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;

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

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

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

7.11. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

7.13. 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

7.14. 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.](#)

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

7.16. 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:

- 7.16.1. o prazo de validade;
- 7.16.2. a data da emissão;
- 7.16.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 7.16.4. o período respectivo de execução do contrato;
- 7.16.5. o valor a pagar; e
- 7.16.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

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

7.20. 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.

7.21. 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.

7.22. 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.

7.23. 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

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

7.25. 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 de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

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

7.29. 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

7.30. 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.

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

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

7.32. 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](#).

7.33. 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.

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

7. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO

8.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de DISPENSA DE LICITAÇÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

8.2. Exigências de habilitação

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

8.2.1.1. Habilitação jurídica

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

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

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

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

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

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

8.2.1.1.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas

Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

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

8.2.1.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

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

8.2.1.2.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes *municipal/distrital* relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

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

8.2.1.2.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos *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.

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

8.2.1.3. Qualificação Técnica

8.2.1.3.1. 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 pelo menos 01 certidão ou atestado, com execução de pelo menos 12 meses, por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

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

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

8.2.1.4. Qualificação Econômico-financeira

8.2.1.4.1. certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

8. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

8.1. 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.

8.2. 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.

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

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

8.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros Fiscalização.

8.6. 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).

Fiscalização Técnica e Administrativa

8.7. 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 (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

8.7.1. 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).

8.8. Caberá ao fiscal técnico do contrato, anotar 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; emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção; dentre outras atribuições previstas no Decreto n.º 11.246, de 2022, art. 22)

Gestor do Contrato

8.9. 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

8.10. 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).

8.11. 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

8.12. 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).

8.13. 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).

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

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

8.16. Metodologia de avaliação e execução dos serviços:

8.16.1. Para fins de avaliação da qualidade dos serviços a serem prestados, bem como seu aceite, os Fiscais de Contrato elaborarão o Instrumento de Medição de Resultado – IMR para cada evento a ser realizado.

8.17. A prestação qualitativa dos serviços será medida da seguinte forma:

8.17.1. A medição será através do IMR que é o mecanismo que define em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

8.17.2. Metodologia:

a) Serão realizadas as aferições de acordo com o especificado abaixo, quando necessário;

8.17.3. Entende-se por aferição:

a) Preventiva: a que tem caráter preventivo/corretivo. Diante da constatação de problemas, será dada ciência à Contratada, para resolução de pendências, caso haja, ao longo do período.

b) Avaliativa: a que terá validade para contagem da pontuação que determinará a percentagem de pagamento.

8.18. Na aferição das atividades realizadas serão atribuídas as seguintes avaliações:

1) Estado desejável: de 13 a 15 pontos para as atividades realizadas compatíveis com o contrato;

2) Estado mal executado: de 9 a 12 pontos para as atividades mal executadas;

3) Estado crítico: de 0 a 6 pontos para as atividades não realizadas.

*** Os ajustes no pagamento ocorrerão da seguinte forma:**

AJUSTE NO PAGAMENTO
Acima de 13 ponto, pagamento de 100% da Nota Fiscal
De 9 a 12 ponto, pagamento de 95% do valor da Nota Fiscal
De 0 a 8 pontos, pagamento de 90% do valor da Nota Fiscal

**** Os ajustes no pagamento serão realizados pelo Fiscal do Contrato.**

8.19. O Fiscal do Contrato poderá enviar ao representante da empresa e antes da emissão da Nota Fiscal, o resultado das aferições com os devidos ajustes de pagamento para que a empresa já fature no valor correto para pagamento. Considerando que a base de cálculo para o recolhimento dos tributos é o valor constante na nota fiscal, a empresa já tem que enviar a nota fiscal para pagamento com o valor deduzindo os ajustes de pagamento, se houver. pagamento, realizados de acordo com o IMR, poderão 8.19. Além dos ajustes no ser aplicadas sanções conforme estabelecido neste Termo de Referência.

8.20. Previamente à aplicação das sanções, poderá a empresa CONTRATADA apresentar defesa, contados a partir da data em que for notificada a respeito, sendo-lhe assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

8.21. Da aplicação das sanções caberá recurso, representação ou pedido de reconsideração, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O valor estimado para 12 meses de contratação é de R\$ 18.113,43 (dezoito mil cento e treze reais e quarenta e três centavos) para o item I. Já para o item II é de R\$ 921,58 (novecentos e vinte e um reais e cinquenta e oito centavos), valor único. Logo, o valor do Grupo I é de R\$ 19.035,01 (dezenove mil e trinta e cinco reais e um centavo).

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A dotação orçamentária da contratação ocorrerá por meio do projeto: 5002 – Tecnologia da Informação e pela conta contábil n.º 6.3.1.3.02.01.005 - Serv. de tecnologia da informação.

11. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

11.1. A CONTRATADA deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, quando couber, conforme disposto na Instrução Normativa STI nº 01/2010, de 19 de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento e Gestão.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1. Constituem obrigações da parte CONTRATANTE, além das demais expressamente previstas neste instrumento e de outras decorrentes da natureza do ajuste:

12.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

12.3. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

12.4 Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

12.5 Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

12.6 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber.

12.7. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

12.7.1. exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

12.7.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

12.7.3. considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

12.8. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços

objeto do contrato;

12.9. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

12.10. Cientificar a autoridade para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;

12.11 Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 26 da Lei 14.133/2021.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. da contratante no tocante à execução dos serviços contratados e submeter-se à ação da Fiscalização do Contrato, constituído pela contratante por meio de Ato Administrativo, bem como cumprir e fazer cumprir todas as cláusulas constantes do Edital de licitação e seus anexos;

13.2. Arcar com todas as despesas destinadas à cobertura dos tributos resultantes da execução do Contrato, ficando estabelecido que seus empregados não irão ter nenhum vínculo trabalhista com a CONTRATANTE e que sua inadimplência, com referência a quaisquer encargos, não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato;

13.3. Possuir políticas de segurança que garantam a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados e sistemas utilizados;

13.4. Guardar sigilo de todas as informações que forem postas à sua disposição para a execução dos trabalhos, não podendo utilizar e/ou resguardar quaisquer informações recebidas, sob pena de responsabilizar-se por perdas e danos;

13.5. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente Contrato;

13.6. A CONTRATADA deverá apresentar, em até 5 (cinco) dias a partir da assinatura do contrato, encarregado para gerenciamento deste contrato;

13.7. Encaminhar, à CONTRATANTE, Nota Fiscal/Fatura dos serviços prestados, acompanhada dos comprovantes de regularidade fiscal necessários ao processamento do pagamento;

13.8. Suporte técnico em horário comercial (Seg. a Sex das 08h às 18h);

13.9. Faz parte deste tópico todas as exigências e obrigações contidas no presente Documento.

13.10. Treinamento e capacitação (online ou presencial) de 2 (dois) colaboradores do Departamento de Tecnologia da Informação em criação dos fluxos de atendimento do chatbot e em todas funcionalidades administrativas

disponíveis na ferramenta, no prazo máximo de 10 dias contados da assinatura do contrato;

13.11. Treinamento e capacitação (online ou presencial) de 20 (vinte) colaboradores de Departamentos diversos na utilização geral da ferramenta (modo atendente), no prazo máximo de 10 dias contados da assinatura do contrato;

13.12. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

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

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

13.15. 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;

13.16 Fazer a transição contratual, quando for necessário;

13.17. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD);

13.18. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação de serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;

13.19. Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

14. DO REAJUSTE

14.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

14.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

14.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação

conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o (s) índice(s) definitivo(s).

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

14.6. extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

14.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

14.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

15. DAS SANÇÕES

15.1 Comete infração administrativa o fornecedor que cometer quaisquer das infrações previstas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, quais sejam:

15.1.1 Dar causa à inexecução parcial do contrato;

15.1.2 Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

15.1.3 Dar causa à inexecução total do contrato;

15.1.4 Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

15.1.5 Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

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

15.1.7 Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

15.1.8 Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou a execução do contrato;

15.1.9 Fraudar a dispensa eletrônica ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

15.1.10 Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

15.1.11 Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores, em qualquer momento da dispensa, mesmo após o encerramento da fase de lances.

15.1.12 Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame.

15.1.13 Praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º](#)

de agosto de 2013.

15.2 O fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) Advertência pela falta do subitem 15.1.1 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

b) Multa nos termos do art.156 §3º da Lei nº 14.133/21 sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do fornecedor, por qualquer das infrações dos subitens 15.1.1 a 15.1.12;

c) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens 15.1.2 a 15.1.7 deste Termo de Referência, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 15.1.8 a 15.1.12, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;

15.3 Na aplicação das sanções serão considerados:

15.3.1 A natureza e a gravidade da infração cometida;

15.3.2 As peculiaridades do caso concreto;

15.3.3 As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

15.3.4 Os danos que dela provierem para a Administração Pública;

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

15.4 Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

15.5 A aplicação das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta,

em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

15.6 A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

15.7 Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

15.8 A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

15.9 O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

15.10 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao fornecedor/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

15.11 As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas nos anexos a este Aviso.

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](#).

IGOR LEONARDO SANTOS CAVALCANTE

Membro da Equipe de Planejamento



Assinou eletronicamente em 24/02/2025 às 10:41:29.

RAMON ARAUJO SANTOS

Membro da Equipe de Planejamento



Assinou eletronicamente em 24/02/2025 às 11:33:53.

Despacho: Aprovo o Termo de Referência

PAMELA DAVALOS DE SOUZA

Diretoria Executiva



Assinou eletronicamente em 24/02/2025 às 10:58:59.

Lista de Anexos

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

- Anexo I - ANEXO I - MINUTA DO CONTRATO - CHATBOT.pdf (263.49 KB)
- Anexo II - ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA.pdf (94.57 KB)