



| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA-CREA-PB

ANEXO II TERMO DE REFERÊNCIA

O presente termo tem por objeto a contratação de empresa especializada para o fornecimento de sistema específico para gestão de atendimento automatizado e omini channel, de mensagens oriundas de plataformas de mídia social, tendo no serviços de no mínimo 10 (dez) licenças de acesso simultâneo para operadores de atendimento e coordenadores de atendimento com no mínimo 2.000 janelas de atendimento mensais e treinamento de uso da ferramenta para os setores do CREA-PB.

1. DECLARAÇÃO DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para o fornecimento de sistema específico para gestão de atendimento automatizado e omini channel, de mensagens oriundas de plataformas de mídia social, tendo no serviços de no mínimo 10 (dez) licenças de acesso simultâneo para operadores de atendimento e coordenadores de atendimento com no mínimo 2.000 janelas de atendimento mensais e treinamento de uso da ferramenta para os setores do CREA-PB.

1.2. O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contado da assinatura do contrato, se houver, ou do recebimento do documento que o substitua (nota de empenho).

1.2.1. O prazo de vigência da contratação será automaticamente prorrogado quando seu objeto não for concluído no período firmado na contratação, nos termos do art. 111 da Lei nº 14.133/2021.

1.2.2. Quando a não conclusão decorrer de culpa do contratado:

1.2.2.1. O contratado será constituído em mora, aplicáveis a ele as respectivas sanções administrativas;

1.2.2.2. Administração poderá optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotará as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

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

2.1.1. Lei 14.133/2021;

2.1.2. Lei Complementar nº 123/2006, atualizada;

2.1.3. Decreto nº 8.538/2015;

2.2. A presente contratação justifica-se: A pretensa contratação está relacionada com a necessidade de dar suporte e orientação aos profissionais e empresas vinculados ao CREA/PB e aos usuários e interessados nos serviços de engenharia, agronomia e geociências sujeitos à disciplina, orientação e fiscalização deste Conselho, compostos de métodos e processos de gestão alinhados às melhores práticas do mercado e que se utilizam de tecnologias que permitem o efetivo controle, geração e extração de informações gerenciais para a tomada de decisões e para um atendimento de qualidade.

2.3. Os serviços de fornecimento de sistema específico para gestão de atendimento automatizado e omini channel, de mensagens oriundas de plataformas de mídia social, tendo no serviços, da cobrança de anuidade e taxas, da formalização de registros profissionais e de empresas, do fornecimento de certidões e outros documentos e sobre o banco de dados de acervo técnico no espectro da alçada da instituição. Nesse sentido, o omini channel prestará, dentre outras que venham a ser agregadas em função da demanda, informações e orientações sobre as matérias a seguir:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA-CREA-PB

- Alteração de telefones e e-mails;
- Certidão de Acervo Técnico com e sem atestado (CAT);
- Registro de Profissional e de Empresas;
- Certidão de Registro e Quitação (CRQ);
- Registro de Anotação de Responsabilidade Técnica (ART);
- Cobrança de anuidade, taxas e valores de pessoa física e jurídica;
- Eleições do CREA/PB;
- Especificações das Leis e Resoluções respectivas ao Crea-PB;
- Informações sobre carteiras – rastreamento, requisitos para 1ª e 2ª vias;
- Informações sobre Denúncias e Fiscalização;
- Resets de senhas para acesso ao SITAC;
- Outros tipos diversos de solicitações inerentes ao CREA/PB.

2.4. É cada vez mais comum, principalmente no segmento privado, as empresas executarem serviços automatizados e buscar cada vez mais interagir com os consumidores/clientes de forma virtual, iniciando com/pela a fase de pré-projeto, projeto e execução (com pesquisas de opinião, por exemplo), até o pós-venda (exemplo: suporte do produto fornecido, reclamação de cliente sobre determinado produto ou serviço, etc); com isso, percebe-se que as empresas vêm utilizando novas formas ou canais de atendimento, como atendimento virtual humanizado, chat, mídias sociais, atendimento remoto, etc.

2.5. Nesse aspecto, as antigas centrais de atendimento precisam tornar-se modernas e o mais automatizadas possível, podendo assim, reduzir custos, melhorar o atendimento e por consequência a imagem da empresa, entidade e/ou órgão CONTRATANTE perante seu público alvo. É de bom tom ressaltar que, apesar do surgimento dessas novas tecnologias, para poder se relacionar com seus clientes da forma mais objetiva e com máxima eficiência, é constante a disposição de grandes empresas/instituições, na prestação de serviços, utilizar se do atendimento de omini channel tanto de forma automatizada como a tradicional forma humana.

2.6. Ademais, além de interagir com o cliente/profissional na busca de soluções para problemas e reclamações de serviços, hoje, as empresas/instituições que usam dos serviços de omini channel vêm buscando outras formas de relacionamento com o cliente, como atender de forma mais célere e precisa as atribuições que antes só competiam aos postos de níveis especializados do omini channel, diminuindo as transferências de ligações para outros operadores.

2.7. Além disso, a contratação de empresa especializada na operação de serviços de omini channel deverá ser composta de métodos e processos de gestão alinhados às melhores práticas do mercado e que se utilizam de tecnologias atualizadas, permitindo o efetivo controle, geração e extração de informações gerenciais para a tomada de decisões e para um atendimento de qualidade.

2.8. Dessa maneira, o CREA/PB necessita cumprir sua missão institucional, disponibilizando um serviço de qualidade aos usuários e contratando um fornecedor para o processo de atendimento virtual, ativo e receptivo aos usuários que buscam esclarecimentos e informações sobre os serviços disponibilizados por este Conselho, com ampla experiência na execução de atividades operacionais e gerenciais de atendimento ao público, suportadas por ferramentas e meios adequados às necessidades das suas áreas gestoras, facilitando assim o processo de integração de dados e assegurando a eficácia no relacionamento e comunicação com a sociedade.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA-CREA-PB

2.9. Em face das características da atual rede de atendimento, e considerando o constante aumento qualitativo e por vezes quantitativo da demanda de serviços, torna-se imprescindível a rede de canais de atendimento virtual ao cidadão, assim como sua unicidade ao atendimento humano, a fim de garantir a assertividade e excelência no atendimento, bem como fácil e múltiplo acesso do cidadão às informações e atendimentos ofertados por este Regional.

2.10. Por fim, acerca dos referidos argumentos tecidos nesta justificativa, o CREA/PB e suas unidades técnicas gestoras vislumbram a necessidade de evolução tecnológica dos processos atualmente existentes e, com isso, obter melhorias substanciais acerca do atendimento efetuado aos profissionais e usuários do serviço no estado da Paraíba.

2.11. O custo estimado para contratação enquadra-se no disposto no Art. 75, II, da Lei nº. 14.133, de 01 de abril de 2021, referindo-se à dispensa de licitação para aquisição de bens, com pequena relevância econômica, diante da onerosidade de uma licitação. O art. 75, II, da Lei nº.14.133/2021 dispõe que é DISPENSÁVEL a licitação para contratação que envolva valores inferiores a R\$ 59.906,02 (cinquenta e nove mil novecentos e seis reais e dois centavos), no caso de outros serviços e compras.

2.12. Considerando que o custo administrativo de realizar uma licitação é certamente mais elevado do que o objeto a ser contratado, sugerimos a contratação por meio de dispensa de licitação, em razão do valor da aquisição, com fundamento no inciso II, art. 75, e § 3º, da Lei nº 14.133/2021, em atenção ao princípio da economicidade, eficiência, celeridade e competitividade.

2.13. Os valores totais da contratação, estimados em **R\$ 26.689,49** (vinte e seis mil seiscentos e oitenta e nove reais e quarenta e nove centavos) estão dentro do limite previsto no art. 75, da Lei 14.133/2021.

2.14. Para definição do valor total estimado para a contratação, realizamos pesquisa de mercado e de preços conforme IN SEGES nº 65/2021, definindo-se o menor valor como sendo o limite máximo aceitável. Justificando-se a seleção dos fornecedores pesquisados, considerando a forma de execução do contrato, inclusive seu prazo de entrega.

| EMPRESA |
|---|
| APPLE TECNOLOGIA INFORMÁTICA LTDA CNPJ: 07.442.969/0001-61 |
| DIGI SOLUÇÕES DE COMUNICAÇÃO LTDA CNPJ: 06.126.611/0001-67 |
| TEMPO SERVIÇOS LTDA CNPJ 11.520.207/0001-03 |

3.DESCRICÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO / REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1.Conforme histórico do Conselho, para o presente objeto, a presente solução é a única que atende à necessidade da administração no momento, sendo descrita abaixo.

3.1.1.- Omini channel receptivo sendo no mínimo 10 (dez) licenças de acesso simultâneo com no mínimo 1.000 seções para Chatbot e 1.000 seções para Whatsapp e treinamento de uso da ferramenta para os setores do CREA-PB, Auxílio Remoto



| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA-CREA-PB

4 Deve atender as seguintes especificações:

4.1 - Permitir criação de textos para respostas automáticas, podendo ser personalizado horário e informações do usuário. Ex.: "Olá João! Seu e-mail é: joao@creapb.com.br?";

4.2 - Permitir criação de menus de atendimentos de pelo menos de 5 níveis e no mínimo 10 opções em cada menu;

4.3 - Permitir navegação no menu através do recurso: "Goto" (Ir para a posição específica do fluxo);

4.3.1 - Permitir o direcionamento do atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o nome do operador que iniciou o atendimento.

4.3.2 - Permitir a captura de dados como nome, número de documento, endereço, endereço eletrônico, telefone fixo e/ou celular ou qualquer outro dado importante ao cadastro. Esta captura de dados deverá seguir os seguintes requisitos:

4.3.2.1 - Possibilitar que solicite informações sempre ou somente a primeira vez que o cidadão acessar a plataforma de atendimento. Esta função deve ser configurável;

4.3.2.2 - Possuir opção para confirmação de resposta (sim/não);

4.3.2.3 - Possuir resposta automática e personalizada para agradecer ao cidadão por preencher a informação solicitada;

4.3.2.4 - Possuir opção para permissão ou proibição de visualização da informação pelo agente de atendimento;

4.3.2.5 - Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados;

4.3.2.6 - Permitir o envio de emojis na pergunta e na resposta automática;

4.3.2.7 - Permitir a seleção de horário de solicitação da pergunta.

4.4 - Permitir o envio de mídias (arquivos, imagens, áudios e vídeos) de forma automática, com opção de seleção de horários, e adição de legendas, caso o canal de atendimento permita este tipo de facilidade;

4.4.1 - Possibilitar o bloqueio de recebimentos de mídias;

4.4.1.1 - Permitir execução de URL possibilitando comandos remotos via (envio de comandos passados direto na URL do navegador);

4.4.1.2 - Permitir uso de emojis;

4.4.1.3 - Permitir a inclusão de tabulações para classificação do atendimento;

4.4.1.4 - Permitir a configuração por grupo de agentes conforme a seguir:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA-CREA-PB

- 4.4.1.4.1 - Utilizar mensagens pré-definidas por grupo de atendimento para agilizar o processo e evitar erros ortográficos;
- 4.4.1.4.2 - Possuir transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento, ou, permitir a personalização de mensagem informando por exemplo, que não contem agente disponível, caso não seja de interesse da instituição transbordar para outro grupo;
- 4.4.1.4.3 - Restringir quais atendimentos "conversas" deverá aparecer como histórico do agente: visualizar histórico somente do atendimento atual dos grupos que o agente esteja logado ou geral de todo o histórico;
- 4.4.1.4.4 - Possuir timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão;
- 4.4.1.4.5 - Possuir seleção de quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;
- 4.4.1.4.6 - Permitir inserção de mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
- 4.4.1.4.7 - Permitir personalização da imagem de fundo da tela de atendimento;
- 4.4.1.4.8 - Permitir a importação da lista de contatos para atendimento exclusivo do grupo.
- 4.4.1.9 - A plataforma deve ser em nuvem com acesso seguro HTTPS.
- 4.4.1.10 - Permitir que os gestores monitorem os atendimentos com as seguintes opções:

- 4.4.1.10.1 - Por agentes e seus respectivos atendimentos;
 - 4.4.1.10.2 - Que permita a intervenção no atendimento possibilitando interação enviando mensagens diretamente da interface e monitoramento;
 - 4.4.1.10.3 - Permitir a transferência de atendimento;
 - 4.4.1.10.4 - Permitir a finalização do atendimento;
 - 4.4.1.10.5 - Permitir a visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro agente disponível;
 - 4.4.1.10.6 - Possuir visualização da duração do atendimento;
 - 4.4.1.10.7 - Possuir visualização do grupo de atendimento.
- 4.5 - Possuir ferramenta para o monitoramento que possibilite a geração de relatórios e estatísticas do consumo mensal, de mensagens contratadas, enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, recebidas por agente, enviadas por agente, enviadas pelos administradores e enviadas pelo sistema, no mínimo.

4.6 - Possuir ferramenta que possibilite a geração de relatórios por período e grupos de atendimento possibilitando os filtros por:

- 4.6.1 - Total global por mensagens e atendimentos;
- 4.6.2 - Totais por grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME);
- 4.6.3 - Totais por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (TMA);
- 4.6.4 - Pausas por atendente;
- 4.6.5 - Tabulações de finalização de atendimento;
- 4.6.6 - Por palavra chave;
- 4.6.7 - Por atualizações no sistema;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA-CREA-PB

- 4.6.8 - Por entrada de dados no fluxo de atendimento;
- 4.6.9 - Por conversas entre agentes;
- 4.6.10 - Por nota de atendimento.

- 4.7 - Permitir integração com Whatsapp Business API.

- 4.8 - Disponibilizar suporte 12x7 da solução.

- 4.9 - Permitir integrações com outros sistemas por meio de Webservice e sistema do CREA-PB.

- 4.10 - Disponibilizar manual de integração.

- 4.11 - Permitir criação de lista de palavras para não inicialização do fluxo de atendimento.

- 4.12 - Proibir o envio do agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada.

- 4.13 - Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do Atendente.

- 4.14 - Permitir criação de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa.

- 4.15 - Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:
 - 4.15.1 - Visualização lista de contatos em espera para atendimento;
 - 4.15.2 - Atendimento de todos os canais em única tela;
 - 4.15.3 - Visualização de informações do contato que está em atendimento;
 - 4.15.4 - Visualização de mensagens pré-definidas;
 - 4.15.5 - Permitir o agente usar recurso de codinome para acesso direto em sua fila de espera e não necessite passar por menu para ser atendido;
 - 4.15.6 - Permitir envio de emoji;
 - 4.15.7 - Convidar outro agente para participar do atendimento;
 - 4.15.8 - Transferir atendimento para outro agente;
 - 4.15.9 - Anexar mídia (arquivos, imagens, documentos e áudios);
 - 4.15.10 - Chat interno;
 - 4.15.11 - Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;
 - 4.15.12 - Visualizar histórico de conversas anteriores;
 - 4.15.13 - Permitir pausar o atendimento não interrompendo os em curso;

 - 4.15.14 - Permitir editar nome do contato em atendimento;
 - 4.15.15 - Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido.

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA-CREA-PB

4.17 - Ministrará treinamento online do uso da respectiva solução para 10 (dez) colaboradores que serão os operadores do atendimento, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da assinatura do contrato.

4.18 - Ministrará treinamento online para configuração e montagem de fluxo de atendimento para o chatbot

4.19 - A EMPRESA CONTRATADA será responsável pela homologação da linha telefônica junto às plataformas do Whatsapp, porém tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo do CREA-PB, inclusive ao final do Contrato.

4.20 - Fornecer meios para tornar a conta do Whatsapp Comercial utilizada pelo CREA-PB como uma conta verificada Oficial.

4.21 – Permitir que número ilimitado seções de atendimento mensalmente para chatbot.

4.22 – Permitir que no mínimo 2000 seções de atendimento mensal para o Whatsapp.

4.23 – Utilizar o WhastApp Business API.

4.23 – A empresa CONTRATADA deverá fornecer a árvore de banco de dados/API para o CREA-PB.

4.24- Demais especificações do objeto, quantidades a serem contratadas e valores máximos aceitáveis estão detalhados no item 7- **FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR / MENOR VALOR GLOBAL**.

5.2. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

5.2.1. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, o critério de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19/01/2010.

5.2.2. Considerando que a promoção do desenvolvimento nacional sustentável é atualmente um dos três pilares das licitações públicas, ao lado da observância do princípio constitucional da isonomia e da seleção da proposta mais vantajosa para a Administração (artigo 3º da Lei nº 8.666/93, na redação dada pela Lei nº 12.349/2010), a Contratada deverá:

5.2.2.1. fornecer bens e materiais que atendam às normas técnicas, elaboradas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), com o objetivo de aferir e garantir a aplicação dos requisitos mínimos de qualidade, utilidade, resistência e segurança dos materiais utilizados.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. LOCAL DE ENTREGA

6.1.2. O local de entrega dos materiais está indicado abaixo, devendo sua entrega ser agendada, previamente, com a Gerência Administrativa, ou setor correspondente, de segunda a sexta-feira, das 08 h às 16h, horário de Brasília, pelos telefones (83) 3533-2509.

LOCAL DE ENTREGA



| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA-CREA-PB

Sede do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia da Paraíba – CREA-PB.

Endereço: Avenida Dom Pedro I, 809, João Pessoa-PB.

Responsável: Francisco Édson Brasil Santiago (83) 3533-2515

Horário de entrega: Entrega Imediata

E-mail: edson.brasil@creapb.org.br

6.1.3. Os objetos contratados deverão ser entregues por demanda conforme solicitação da Gerência Administrativa, com exceção de situações devidamente justificadas pela contratada e aceitas pela contratante.

6.1.4. O local de entrega poderá sofrer alteração de acordo com a conveniência do contratante, dentro do município de **João Pessoa-PB**, que comunicará previamente à contratada, ficando o custo do traslado do serviço, às expensas da contratada.

7.2. PRAZO DE ENTREGA DO OBJETO

7.2.1. O prazo de entrega deverá ser de, **no máximo, 01 (um) mês**, a partir da data da solicitação.

7.2.1.1. As solicitações poderão ocorrer por telefone, correio eletrônico ou Whatsapp, sendo necessária a confirmação do recebimento da solicitação por meio telefônico ou outro meio de comunicação a ser acordado pelas partes.

7.2.1.2. A solicitação do serviço, bem como seu acompanhamento, será de responsabilidade do fiscal do Contrato deste Conselho.

7.2.2. O prazo da entrega poderá ser prorrogado pelo contratante, desde que ocorra motivo justo, devidamente fundamentado, e seja solicitado antes do prazo final, pela contratada.

7.2.3.1. A falta do produto não poderá ser alegada como motivo de força maior para o atraso, má execução ou inexecução do fornecimento objeto deste Termo de Referência, e não eximirá a CONTRATADA das sanções a que está sujeita pelo não cumprimento das condições estabelecidas.

7.3. RECEBIMENTO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

7.3.1. Em conformidade com o inciso II, do art. 140, da Lei nº 14.133/2021, executado o contratado, a contratante receberá o objeto em duas etapas:

7.3.1.1. Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, para efeito de posterior verificação do objeto conforme as especificações exigidas na contratação;

7.3.1.2. Se os materiais fornecidos e/ou serviços executados pela **CONTRATADA** não satisfizerem as condições exigidas, serão recusados pela fiscalização e deverão ser substituídos e/ou refeitos dentro do prazo de entrega fixado para a contratação.

7.3.1.3. Definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, em até 10 (dez) dias corridos, a contar do recebimento provisório, para a verificação da adequação do objeto aos termos contratuais e consequente aceitação.

7.3.2. No ato do recebimento das mercadorias e serviços, proceder-se-á a conferência das especificações, quando aplicável, de todos os itens fornecidos.

7.3.3. A contratada é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto da contratação em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA-CREA-PB

7.3.4. Em hipótese alguma serão aceitos produtos e/ou em desacordo com as condições pactuadas, ficando, sobre responsabilidade da CONTRATADA, o controle de qualidade do fornecimento, bem como a repetição às suas próprias custas para correção de falhas, visando a apresentação da qualidade e resultados requisitados.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO/ALTERAÇÃO CONTRATUAL E REAJUSTE

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 (Lei nº 14.133/2021, art. 115, *caput*).

8.3. A contratação poderá ser alterada, com as devidas justificativas, observando os art. 124 a 136, da Lei nº 14.133/2021, no que couber, conforme objeto da contratação.

8.4. Os preços serão fixos e irrevogáveis no prazo de um ano, contado da data-base vinculada ao orçamento estimado para a contratação.

8.5. Dentro do prazo de vigência da contratação e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste, após o interregno mínimo de um ano, aplicando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE, exclusivamente, para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

8.7. A contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem, até o limite de 25% do valor inicial atualizado da contratação, conforme art. 125, da Lei nº 14.133/2021.

8.8. A contratante exercerá adequadamente a fiscalização e o acompanhamento efetivo e permanente da execução da contratação, designando, em conformidade com o disposto no art. 117, da Lei nº 14.133/2021, 1 (um) ou mais fiscais da contratação, representantes da Administração especialmente designados conforme requisitos estabelecidos no art. 7º, da Lei nº 14.133/2021, ou pelos respectivos substitutos, permitida a contratação de terceiros para assisti-los e subsidiá-los com informações pertinentes a essa atribuição, observando-se, ainda, as regras dos § 1º, 2º, 3º e 4º do referido artigo.

8.9. O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do objeto da contratação, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante.

8.10. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

8.10.1. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.10.1.1. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao cumprimento do objeto da contratação, inclusive, permitir o livre acesso dos profissionais da contratada às dependências dos prédios para a entrega do objeto contratado, respeitadas as normas de segurança estabelecidas pelo contratante e aquelas contidas nesta contratação e em diplomas legais específicos;

8.10.1.2. Fornecer as orientações, dados e informações técnicas de sua responsabilidade, necessárias ao cumprimento do objeto da contratação e prestar quaisquer esclarecimentos adicionais relevantes ao cumprimento adequado da contratação;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA-CREA-PB

8.10.1.3. Atestar as faturas/notas fiscais emitidas pela contratada, desde que emitidas em conformidade com as condições estabelecidas nesta contratação;

8.10.1.4. Efetuar o pagamento à contratada na forma e no prazo estabelecidos na contratação, após cumpridas todas as formalidades legais;

8.10.1.5. Manifestar-se, formalmente, em todos os atos relativos à execução da contratação, em especial, aplicação de sanções e alterações, notificando a contratada, por escrito, quando verificada qualquer irregularidade nos produtos entregues.

8.10.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.10.2.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste termo de referência e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

8.10.2.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

8.10.2.3. Substituir o produto que esteja desconforme com o estabelecido neste Termo de Referência, **no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas**, a contar do recebimento da notificação de rejeição pela CONTRATADA;

8.10.2.4. Comunicar ao CREA-PB, **no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas** que antecede o prazo de vencimento da entrega, os motivos que impossibilite o seu cumprimento

8.10.2.5. quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá enviar a contratante os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

8.10.2.6. apresentar documento fiscal específico discriminando o produto fornecido, com indicação de preços unitários e totais;

8.10.2.7. respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências da contratante;

8.10.2.8. manter os seus funcionários devidamente identificados quando em cumprimento do objeto deste Termo de Referência nas dependências do contratante;

8.10.2.9. responder pelos danos causados diretamente à contratante ou a terceiros, decorrente de culpa ou dolo, durante o fornecimento, não excluindo ou reduzindo esta responsabilidade à fiscalização ou acompanhamento pela contratante;

8.10.2.10. solicitar em tempo hábil todas as informações de que necessitar para o cumprimento de suas obrigações contratuais;

8.10.2.11. não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto dessa contratação, sem prévia e expressa anuência da contratante;

8.10.2.12. não caucionar ou utilizar a contratação para qualquer operação financeira, sob pena de rescisão contratual;

8.10.2.13. manter durante a execução da contratação todas as condições de habilitação e qualificação que ensejaram a sua contratação;



| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA-CREA-PB

8.10.2.14. comunicar à contratante toda e qualquer alteração relativa à contratada, inclusive razão social, endereço, telefone, e-mail, etc.

8.10.2.15. com fulcro no art. 5º e parágrafos, da Lei nº 11.419/2006, **manter atualizado e informar à contratante endereço de e-mail eletrônico**, por meio do qual poderão ser realizadas as comunicações, intimações e notificações, devendo estar a CONTRATADA ciente dos prazos constantes na referida lei, bem como, estar ciente de que se sujeitará a remessa das respectivas manifestações por via eletrônica.

8.10.2.1. Além das atribuições relatadas acima, inclui-se na prestação de serviço:

8.10.2.1.1. Proibição de fornecer informações de caráter pessoal dos servidores do Contratante;

8.10.2.1.2. Cumprir determinações e normas estabelecidas para o bom andamento do serviço no âmbito do CREA-PB;

8.11. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

8.11.1. A CONTRATANTE e a CONTRATADA se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais.

8.11.2. O eventual acesso, pela CONTRATADA, às bases de dados que contenham ou possam conter dados pessoais ou segredos de negócio implicará para a CONTRATADA e para seus prepostos dever de sigilo.

8.11.3. A CONTRATADA cooperará com a CONTRATANTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, ANPD e Órgãos de controle administrativo em geral.

8.11.4. Eventuais responsabilidades das partes serão apuradas conforme estabelecido nesta contratação e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

8.12. SANÇÕES

8.12.1. Deverão ser observadas as regras constantes no item 8, do Aviso de Contratação Direta, quanto às infrações e sanções aplicadas aos fornecedores.

9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

9.1. O contratante pagará à contratada os valores correspondentes aos produtos efetivamente entregues, mediante a entrega da Nota Fiscal, em 1 (uma) via, e todos os documentos que comprovem a regularidade.

9.2. O pagamento será efetuado pelo CONTRATANTE no prazo de 10 (dez) dias, contado da data da atestação da nota fiscal/faturapela fiscalização da contratação quanto ao recebimento definitivo do objeto, conforme item 4.3.1.

9.3. O pagamento será feito mediante a prestação dos serviços, em moeda corrente e por meio de ordem bancária, preferencialmente Banco do Brasil em conta indicada pela CONTRATADA ou por meio da apresentação de boleto bancário.

9.3. O documento de cobrança deverá ser entregue por meio eletrônico e/ou excepcionalmente, por meio físico, na Assessoria de Comunicação do CREA-PB, situada na Av. Dom Pedro I, nº 809, Tambiá, João Pessoa- PB. O CREA-PB não se responsabilizará pelo atraso no pagamento, quando o documento de cobrança for entregue fora do local e/ou prazo estabelecido ou quando contiver alguma inconsistência que impossibilite o pronto pagamento.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA-CREA-PB

9.4. Qualquer atraso ocorrido na apresentação da fatura ou nota fiscal, ou dos documentos exigidos como condição para pagamento por parte da contratada, importará na interrupção da contagem do prazo de vencimento do pagamento, iniciando novo prazo após a regularização da situação, sendo ilícita a inclusão de qualquer atualização monetária ou incidência de juros em virtude de atraso provocado pela contratada.

9.4. Nenhum pagamento deverá ser efetuado à contratada, enquanto pendente de liquidação ou qualquer obrigação financeira que lhe for imposta. Não haverá crédito à contratada, igualmente, em virtude de penalidade a esta cominada ou em caso de inadimplência contratual sem que isso gere direito a acréscimos de qualquer natureza.

9.6. Caso a contratada seja optante pelo "SIMPLES NACIONAL" (Lei Complementar nº 123/2006), não serão feitas as retenções de que tratam as citadas instruções normativas, ficando a contratada nesse caso obrigada a apresentar declaração, na forma do Anexo IV da Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012.

9.7. O Serviço de Pagamento também poderá verificar a situação do fornecedor por meio de consulta *online* no SICAF, cujo resultado será impresso e juntado aos autos.

9.8. Fica assegurado ao contratante o direito de deduzir do pagamento devido à contratada as importâncias correspondentes a multas, faltas ou débitos a que porventura, a empresa contratada, tiver dado causa. Não tendo nenhum valor a receber, as importâncias deverão ser recolhidas pela contratada. Caso contrário, os dados serão encaminhados à área competente para cobrança judicial.

9.9. Nos casos de eventuais atrasos de pagamentos, desde que a contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de atualização financeira devida pelo contratante, em razão da atrasada e correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, será de 6% a.a (seis por cento ao ano), mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Descrição:

EM = encargos moratórios;

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

VP = valor da parcela a ser paga;

I = índice de atualização financeira = 0,0001643.

9.10. Se o inadimplemento da obrigação for provocado pela contratada, por não cumprir as suas obrigações, o contratante ficará desobrigado de promover a atualização monetária de que trata o item anterior.

9.11. Ao contratante fica reservado o direito de não efetuar o pagamento se, durante a execução dos serviços, estes não estiverem em perfeitas condições, de acordo com as exigências contidas neste Edital e seus anexos.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR / ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

10.2. Para a contratação do objeto e para a aceitação da proposta na seleção são os constantes abaixo, devendo a licitante vencedora apresentar sua proposta com o **menor preço Global**.



| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA-CREA-PB

10.2.1. O valor total da contratação, estimado em **R\$ 26.689,49** (vinte e seis mil seiscentos e oitenta e nove reais e quarenta e nove centavos) estão dentro do limite previsto no art. 75, da Lei 14.133/2021.

70.3. O critério de julgamento para a seleção do fornecedor será o menor valor Global.

10.4. O contratante não se obriga a adquirir a quantidade total registrada, podendo solicitar o fornecimento de quantidades menores que o estimado, conforme a necessidade demandada.

10.5. a proposta apresentada será considerada com prazo de validade **não inferior a 60 (sessenta) dias**, a contar da data de sua apresentação, salvo se a mesma constar prazo superior, que prevalecerá.

11. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

11.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

11.1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

11.1.3. Der causa à inexecução total do contrato;

11.1.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

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

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

11.1.7. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

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

11.1.9. Fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

11.1.11. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;

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

11.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas acima descritas as seguintes sanções:

11.2.1. 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);

11.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas b, c, d, e, f e g do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §4º, da Lei);

11.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas h, i, j, k e l do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas b, c, d, e, f e g, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei)

11.2.4. Multa: (1) moratória de 1 % (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias; (2) compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA-CREA-PB

contrato, no caso de inexecução total do objeto ou sobre o valor da parcela inadimplida, no caso de inexecução parcial;

11.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante (art. 156, §9º)

11.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º).

11.4.1. 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)

11.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º).

11.4.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

11.5. 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.

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

11.6.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

11.6.2. as peculiaridades do caso concreto;

11.6.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.6.4. os danos que dela provierem para a Contratante;

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

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

11.8. A 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 ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161)

11.9. 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 14.133/21.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. A despesa decorrente da contratação do objeto desta contratação correrá à conta dos recursos específicos consignados no orçamento do CREA-PB, constante do vigente orçamento geral da União à conta da dotação orçamentária prevista para atender despesas da mesma natureza.



| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA-CREA-PB



Documento assinado digitalmente

FRANCISCO EDSON SANTIAGO BRASIL

Data: 14/02/2024 14:24:07-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

João Pessoa, PB 08 de fevereiro de 2024.

Francisco Édson Brasil Santiago
Gerente de Tecnologia da Informação

[Assinatura manuscrita]

Lucas Almeida Silva
Assessor

[Assinatura manuscrita]

Nestor Leal Almeida
Gerência Administrativa