

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DA BAHIA

AVISO DE CONTRATAÇÃO DIRETA

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DA BAHIA

AVISO DE DISPENSA ELETRÔNICA Nº 90023/2024

Processo Administrativo n.º 9079604110000165.000028/2024-18

Torna-se público que o Conselho Regional de Contabilidade do Estado da Bahia, por meio do Setor de Compras, realizará Dispensa Eletrônica, com critério de julgamento menor preço, na hipótese do art. 75, inciso II, nos termos da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), e demais legislação aplicável.

Data da sessão: 02/10/2024

Link: <https://www.gov.br/compras/pt-br/>

Horário da Fase de Lances: 8:00 às 14:00

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO DIRETA

1.1. O objeto da presente dispensa é a escolha da proposta mais vantajosa para a **contratação de de licença de uso de um sistema informatizado de atendimento por meio de WhatsApp API Oficial (BSP), para gerenciamento de atendimento ao público que possibilite a implementação de chatbot (atendimento automático), com possibilidade de interação humana, por meio de integração com o mensageiro instantâneo WhatsApp, com pacote de até 1500 (um mil e quinhentos) atendimentos mensais**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Aviso de Contratação Direta e seus anexos.

1.2. A contratação ocorrerá em item/lote único, conforme tabela constante abaixo sendo discriminada a composição do objeto no item anterior.

ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT.	VALOR UNITÁRIO R\$	VALOR TOTAL R\$
LOTE 1						
1	Serviço de locação mensal de uso de sistema informatizado de automação de mensagens via WhatsApp API Oficial (BSP), permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores	26077	UND	12	1.954,00	23.448,00
2	Implantação do serviço de sistema informatizado de automação de mensagens via WhatsApp API Oficial (BSP), permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores			01	1.179,80	1.179,80
VALOR DA CONTRATAÇÃO						24.627,80

1.2.1. Havendo mais de item ou lote faculta-se ao fornecedor a participação em quantos forem de seu interesse. Entretanto, optando-se por participar de um lote, deve o fornecedor enviar proposta para todos os itens que o compõem.

1.3. O critério de julgamento adotado será o menor preço, observadas as exigências contidas neste Aviso de Contratação Direta e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

2. PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA ELETRÔNICA

2.1. A participação na presente dispensa eletrônica se dará mediante Sistema de Dispensa Eletrônica integrante do Sistema de Compras do Governo Federal – Comprasnet 4.0, disponível no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br/>.

2.1.1. Os fornecedores deverão atender aos procedimentos previstos no Manual do Sistema de Dispensa Eletrônica, disponível no Portal de Compras do Governo Federal, para acesso ao sistema e operacionalização.

2.1.2. O fornecedor é o responsável por qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante no Sistema de Dispensa Eletrônica, não cabendo ao provedor do Sistema ou ao órgão entidade promotor do procedimento a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.

2.2. Não poderão participar desta dispensa os fornecedores:

2.2.1. que não atendam às condições deste Aviso de Contratação Direta e seu(s) anexo(s);

2.2.2. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.2.3. que se enquadrem nas seguintes vedações:

a) autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

b) empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

c) pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

d) aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

e) empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da [Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976](#), concorrendo entre si;

f) pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do aviso, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista

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

2.2.3.2. aplica-se o disposto na alínea “c” também ao fornecedor que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua

controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do fornecedor;

2.2.4. organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário); e

2.2.5. Sociedades cooperativas;

2.2.6. **Não é permitida a subcontratação, de forma que o serviço deve ser prestado pela própria empresa vencedora contratada;**

2.2.7. **A participação dos fornecedores ME/EPP não será preferencial para esta contratação (parágrafo único do Art. 11 da [Lei 14.133/2021](#)).**

3. INGRESSO NA DISPENSA ELETRÔNICA E CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL

3.1. O ingresso do fornecedor na disputa da dispensa eletrônica se dará com o cadastramento de sua proposta inicial, na forma deste item.

3.2. O fornecedor interessado, após a divulgação do aviso de contratação direta, encaminhará, exclusivamente por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica, a proposta com a descrição do objeto ofertado, a marca do produto, quando for o caso, e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura do procedimento.

3.2.1. A proposta também deverá conter declaração de que compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

3.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, em especial o preço, vinculam a Contratada.

3.4. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços;

3.4.1. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do fornecedor, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

3.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

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

3.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

3.8. Uma vez enviada a proposta no sistema, os fornecedores **NÃO** poderão retirá-la, substituí-la ou modificá-la.

3.9. No cadastramento da proposta inicial, o fornecedor deverá, também, assinalar “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, às seguintes declarações:

3.9.1. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

3.9.2. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

3.9.3. que está ciente e concorda com as condições contidas no Aviso de Contratação Direta e seus anexos;

3.9.4. que assume a responsabilidade pelas transações que forem efetuadas no sistema, assumindo como firmes e verdadeiras;

3.9.5. que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, de que trata o art. 93 da [Lei nº 8.213/91](#).

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

3.9.7. **Para contratação do serviço, a proposta de preço e os lances devem ser apresentados considerando o valor da contratação de licença de uso de um sistema informatizado de atendimento por meio de WhatsApp API Oficial (BSP), para gerenciamento de atendimento ao público que possibilite a implementação de chatbot (atendimento automático), com possibilidade de interação humana, por meio de integração com o mensageiro instantâneo WhatsApp, com pacote de até 1500 (um mil e quinhentos) atendimentos mensais, pelo período de 12 (doze) meses.**

4. FASE DE LANCES

4.1. A partir das 8:00h da data estabelecida neste Aviso de Contratação Direta, a sessão pública será automaticamente aberta pelo sistema para o envio de lances públicos e sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo encerrado no horário de finalização de lances também já previsto neste aviso.

4.2. Iniciada a etapa competitiva, os fornecedores deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

4.2.1. O fornecedor somente poderá oferecer valor inferior ou maior percentual de desconto em relação ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema.

4.2.2. O fornecedor poderá oferecer lances sucessivos iguais ou superiores ao lance que esteja vencendo o certame, desde que inferiores ao menor por ele ofertado e registrado pelo sistema, sendo tais lances definidos como “lances intermediários” para os fins deste Aviso de Contratação Direta.

4.2.3. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é de **R\$ 50,00 (cinquenta reais)**.

4.3. Havendo lances iguais ao menor já ofertado, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.

4.4. Caso o fornecedor não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

4.5. Durante o procedimento, os fornecedores serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do fornecedor.

4.6. Imediatamente após o término do prazo estabelecido para a fase de lances, haverá o seu encerramento, com o ordenamento e divulgação dos lances, pelo sistema, em ordem crescente de classificação.

4.6.1. O encerramento da fase de lances ocorrerá de forma automática pontualmente no horário indicado, sem qualquer possibilidade de prorrogação e não havendo tempo aleatório ou mecanismo similar.

5. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇO

5.1. Encerrada a fase de lances, será verificada a conformidade da proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação do objeto e à compatibilidade do preço em relação ao estipulado para a contratação.

- 5.2. Será concedido o prazo de 02 (duas) horas para o fornecedor encaminhar a proposta/lance ofertado, juntamente com os documentos de habilitação. Caso este entenda que as 02 (duas) horas não serão suficientes para encaminhar a documentação solicitada, antes de finalizar as duas horas, poderá solicitar tempo adicional de no máximo 30 minutos.
- 5.3. No caso de o preço da proposta vencedora estar acima do estimado pela Administração, poderá haver a negociação de condições mais vantajosas.
- 5.3.1. Neste caso, será encaminhada contraproposta ao fornecedor que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta com preço compatível ao estimado pela Administração.
- 5.3.2. A negociação poderá ser feita com os demais fornecedores classificados, respeitada a ordem de classificação, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido para a contratação.
- 5.3.3. Em qualquer caso, concluída a negociação, o resultado será registrado na ata do procedimento da dispensa eletrônica.
- 5.4. Estando o preço compatível, será solicitado o envio da proposta e, se necessário, de documentos complementares, adequada ao último lance.
- 5.5. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta) dias**, a contar da data de sua apresentação.
- 5.6. Será desclassificada a proposta vencedora que:
- 5.6.1. contiver vícios insanáveis;
- 5.6.2. não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste aviso ou em seus anexos;
- 5.6.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
- 5.6.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- 5.6.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste aviso ou seus anexos, desde que insanável.
- 5.7. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 5.8. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço.
- 5.8.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;
- 5.8.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.
- 5.9. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.
- 5.10. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, será examinada a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 5.11. Havendo necessidade, a sessão será suspensa, informando-se no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.
- 5.12. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, se iniciará a fase de habilitação,

observado o disposto neste Aviso de Contratação Direta.

6. HABILITAÇÃO

6.1. Os documentos a serem exigidos para fins de habilitação constam do **ANEXO I – DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA PARA HABILITAÇÃO** deste aviso e serão solicitados do fornecedor mais bem classificado da fase de lances.

6.2. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do fornecedor detentor da proposta classificada em primeiro lugar, será verificado o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);
- c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).
- d) Lista de Inidôneos mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU.
- e) Portal da Transparência CNEP – Cadastro Nacional de Empresas Punidas.

6.2.1. Para a consulta de fornecedores pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “b”, “c” e “d” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>)

6.2.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa fornecedora e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da [Lei nº 8.429, de 1992](#), que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

6.2.2.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

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

b) O fornecedor será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação .

6.2.3. Constatada a existência de sanção, o fornecedor será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

6.3. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos fornecedores será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

6.3.1. É dever do fornecedor atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, quando solicitado, a respectiva documentação atualizada.

6.3.2. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do fornecedor, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s).

6.4. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Aviso de Contratação Direta e já apresentados, o fornecedor será convocado a encaminhá-los, em formato digital, após solicitação da Administração, sob pena de inabilitação.

6.5. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

6.6. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na [Lei Complementar n. 123, de 2006](#), estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

6.7. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, a sessão será suspensa, sendo informada a nova data e horário para a sua continuidade.

6.8. Será inabilitado o fornecedor que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Aviso de Contratação Direta.

6.8.1. Na hipótese de o fornecedor não atender às exigências para a habilitação, o órgão ou entidade examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do objeto e as condições de habilitação.

6.9. Constatado o atendimento às exigências de habilitação, o fornecedor será habilitado.

7. CONTRATAÇÃO

7.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.

7.2. O adjudicatário terá o prazo de **02 (dois) dias úteis**, contados a partir da data de sua convocação, para assinatura do Termo de Contrato, contados a partir da data do envio do Termo de Contrato para assinatura, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta.

7.2.1. **Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data de seu recebimento.**

7.2.2. O prazo previsto para assinatura do contrato ou aceitação da nota de empenho ou instrumento equivalente poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

7.3. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

7.3.1. referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da [Lei nº 14.133, de 2021](#);

7.3.2. a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no Aviso de Contratação Direta e seus anexos;

7.3.3. a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da [Lei nº 14.133/21](#) e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma Lei.

7.4. **O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses prorrogável por iguais e sucessivos períodos até o máximo de 60 (sessenta) meses, na forma do artigo 106 da [Lei nº 14.133/2021](#) conforme previsão nos anexos a este Aviso de Contratação Direta.**

7.5. Na assinatura do contrato ou do instrumento equivalente será exigida a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste aviso, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

8. SANÇÕES

8.1. Comete infração administrativa o fornecedor que cometer quaisquer das infrações

previstas no art. 155 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), quais sejam:

- 8.1.1. dar causa à inexecução parcial do contrato;
- 8.1.2. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 8.1.3. dar causa à inexecução total do contrato;
- 8.1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- 8.1.5. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- 8.1.6. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 8.1.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- 8.1.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou a execução do contrato;
- 8.1.9. fraudar a dispensa eletrônica ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 8.1.10. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 8.1.10.1. 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.
- 8.1.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame.
- 8.1.12. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.](#)
- 8.2. 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 8.1.1 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
 - b) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do fornecedor, por qualquer das infrações dos subitens 8.1.1 a 8.1.12;
 - 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 8.1.2 a 8.1.7 deste Aviso de Contratação Direta, 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 8.1.8 a 8.1.12, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;
- 8.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
 - 8.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
 - 8.3.2. as peculiaridades do caso concreto;
 - 8.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
 - 8.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;
 - 8.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 8.4. 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.

8.5. A aplicação das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

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

8.7. 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.

8.8. 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.

8.9. 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.

8.10. 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](#).

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

9. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. O procedimento será divulgado no Comprasnet 4.0 e no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, e encaminhado automaticamente aos fornecedores registrados no Sistema de Registro Cadastral Unificado - SICAF, por mensagem eletrônica, na correspondente linha de fornecimento que pretende atender.

9.2. No caso de todos os fornecedores restarem desclassificados ou inabilitados (procedimento fracassado), a Administração poderá:

9.2.1. republicar o presente aviso com uma nova data;

9.2.2. valer-se, para a contratação, de proposta obtida na pesquisa de preços que serviu de base ao procedimento, se houver, privilegiando-se os menores preços, sempre que possível, e desde que atendidas às condições de habilitação exigidas.

9.2.2.1. No caso do subitem anterior, a contratação será operacionalizada fora deste procedimento.

9.2.3. fixar prazo para que possa haver adequação das propostas ou da documentação de habilitação, conforme o caso.

9.3. As providências dos subitens 9.2.1 e 9.2.2 acima poderão ser utilizadas se não houver o comparecimento de quaisquer fornecedores interessados (procedimento deserto)

9.4. Havendo a necessidade de realização de ato de qualquer natureza pelos fornecedores, cujo prazo não conste deste Aviso de Contratação Direta, deverá ser atendido o prazo indicado pelo agente competente da Administração na respectiva notificação.

9.5. Caberá ao fornecedor acompanhar as operações, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pela

Administração ou de sua desconexão.

9.6. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário.

9.7. Os horários estabelecidos na divulgação deste procedimento e durante o envio de lances observarão o horário de Brasília-DF, inclusive para contagem de tempo e registro no Sistema e na documentação relativa ao procedimento.

9.8. No julgamento das propostas e da habilitação, a Administração poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

9.9. As normas disciplinadoras deste Aviso de Contratação Direta serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

9.10. Os fornecedores assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo de contratação.

9.11. Em caso de divergência entre disposições deste Aviso de Contratação Direta e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Aviso.

9.12. Da sessão pública será divulgada Ata no sistema eletrônico.

9.13. Integram este Aviso de Contratação Direta, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

9.13.1. ANEXO I - Documentação exigida para Habilitação

9.13.2. ANEXO II - Termo de Referência (SEI nº 0514391)

9.13.3. ANEXO III - Mapa de Riscos (SEI nº 0514399)

9.13.4. ANEXO IV - Minuta de Termo de Contrato (SEI nº 0514564)

9.13.5. ANEXO V - Modelo da Proposta de Preço (SEI nº 0514645)

ANEXO I – DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA PARA HABILITAÇÃO

1. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

1.1. no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

1.2. Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

1.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

1.4. inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

1.5. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

1.6. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da

consolidação respectiva.

2. REGULARIDADE FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA:

- 2.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 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 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional.
- 2.3. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 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](#);
- 2.5. prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 2.6. prova de regularidade com a Fazenda Estadual e/ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 2.7. caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais ou municipais 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;

3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

- 3.1. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;
- 3.2. declaração do fornecedor atestando que conhece todas as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação, assumindo total responsabilidade tanto pela execução dos serviços ou pelo fornecimento, conforme especificações técnicas determinadas, quanto pelo perfeito cumprimento do contrato.
- 3.3. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. ([Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), art. 69, §6º);
 - 3.3.1. As empresas criadas no exercício financeiro da dispensa deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. ([Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), art. 65, §1º).
 - 3.3.2. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.
 - 3.3.3. comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

LG =	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

LC =

Passivo Circulante

3.3.4. As empresas, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar capital ou patrimônio líquido mínimo de **10%** do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.

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

4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta dispensa, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

4.2. **Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente, e deverão ser emitidos em papel timbrado da empresa declarante, assinado por quem detenha poderes para representá-la em referido ato, podendo a CRC-BA, caso se faça necessário, diligenciar para confirmar a autenticidade da declaração e a qualidade do signatário;**

4.3. **O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverão se referir a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal e/ou secundárias especificadas no contrato social registrado na junta comercial competente, e poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.**

4.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

Salvador/BA, 27 de Setembro de 2024

Ênio G. da Silva
Setor de Compras



Documento assinado eletronicamente por **Ênio Galvão da Silva, Assessor da Presidência**, em 27/09/2024, às 09:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfc.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0517920** e o código CRC **F6083092**.

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO

Contratação de licença de uso de um sistema informatizado de atendimento por meio de WhatsApp, para gerenciamento de atendimento ao público que possibilite a implementação de *chatbot* (atendimento automático), com possibilidade de interação humana, por meio de integração com o mensageiro instantâneo WhatsApp, com pacote de até 1500 (um mil e quinhentos) atendimentos mensais.

DESCRIÇÕES E QUANTIDADES

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÕES	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
01	Serviço de locação mensal de uso de sistema informatizado de automação de mensagens via WhatsApp, permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores.	SERVIÇO	12
02	Implantação do serviço de sistema informatizado de automação de mensagens via WhatsApp, permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores.	SERVIÇO	01

REQUISITOS MÍNIMOS PARA O SERVIÇO:

- Plataforma de gerenciamento e de atendimento web tipo SaaS;
- Atendimento personalizável;
- Solução de monitoramento 24x7;
- Suporte técnico;
- 01 canal para até 5 departamentos;

- 15 usuários operadores, sendo ao menos 01 (um) usuário administrador;
- 1.500 atendimentos mensais;
- Capacidade de armazenamento de 100.000 números de telefone móvel.

JUSTIFICATIVA

Tal contratação de fundamenta pela necessidade de manter um canal de contato simples e acessível com o profissional da contabilidade que viabilize atender às suas demandas.

O CRCBA existe para atender ao profissional da contabilidade atendendo às demandas da classe para atingir os seus objetivos fins. Para isto a comunicação com o seu público-alvo é indispensável. Atrelado a isto as formas de atendimento remotas torna-se uma tendência real e adotada por todos os órgãos governamentais e empresas em geral.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

A comunicação por meio do aplicativo WhatsApp tornou-se mais usual do que por telefone em todo o mundo. Desta forma adotando este meio de comunicação, que está nas mãos da maioria das pessoas, permitirá que, com facilidade, praticidade e rapidez, o profissional da contabilidade e demais interessados alcancem o CRCBA para sanar suas demandas com a comodidade de fazer em qualquer localidade em que esteja sem precisar se deslocar até sua sede.

O sistema a ser contratado deverá possuir as seguintes funcionalidades mínimas:

1	Habilitação de ao menos 01 canal para até 5 departamentos e 15 usuários operadores, sendo ao menos 01 (um) usuário administrador;
2	Todas as áreas do sistema deverão ser totalmente online, rodando 100% via Web sem a necessidade de instalação de nenhum software especial ou plug-in, devendo rodar nos principais browsers do mercado, como por exemplo, Google Chrome, Firefox e Microsoft Edge.
3	O sistema deverá possuir uma área onde o gestor poderá criar os fluxos de

	atendimento. Permitindo que posteriormente possam ser editados e ajustados.
4	O sistema deverá permitir que seja utilizado com uma única linha celular ou convencional, agrupando nela todos os fluxos de atendimentos. Portanto, será divulgado um único número de celular ou telefone convencional para receber os atendimentos via aplicativo WhatsApp que irá agrupar todos os fluxos de atendimentos criados.
5	O sistema deverá permitir a criação de fluxos de atendimentos totalmente automatizados (chatbots) e/ou mesclar entre atendimentos automatizados e atendimentos manuais (atendente).
6	Permitir a criação de múltiplos fluxos de atendimentos que possam ser executados em separado ou simultaneamente.
7	Ter opção de cadastrar diversos atendentes e pelo menos um administrador (gestor) para o sistema. Com a possibilidade de que o gestor do sistema possa definir níveis de acesso diferenciados para os atendentes.
8	Todo acesso ao sistema deverá ser feito através de usuário e senha gerenciados pelo administrador do sistema. Cada usuário, seja ele o administrador ou atendente, deverá possuir um usuário e senha individual.
9	O sistema deverá gerenciar (criação de uma fila) todas as solicitações recebidas através dos fluxos de atendimento onde seja necessário a interação humana através de um atendente.
10	Todas as interações, sejam elas provenientes dos cidadãos ou dos atendentes, deverão ser armazenadas. E com a possibilidade de serem consultadas posteriormente.
11	O sistema deverá estar preparado para o recebimento e armazenamento de imagens, áudios, vídeos e documentos que poderão ser enviados pelos cidadãos e ou pelos atendentes.

12	O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) onde poderão ser visualizados todos os indicadores gerados no sistema através dos atendimentos. Por exemplo, número de atendimentos, tempo médio de atendimento etc., permitindo que o gestor possa ter uma visão geral de todos os atendimentos realizados no sistema, podendo consultar dados em tempo real ou o passado do sistema selecionando um período específico, por exemplo.
13	O cidadão deverá iniciar um atendimento através da ferramenta de mensagens instantâneas via WhatsApp sem a necessidade de instalação de nenhum outro aplicativo ou sistema. Para o cidadão, todo o processo deverá ser feito através da ferramenta WhatsApp, ou seja, todos os questionamentos, envios de arquivos e respostas deverão ser feitas e recebidas pelo cidadão através do aplicativo WhatsApp.
14	O sistema deverá permitir que um atendimento iniciado por um atendente possa ser encaminhado para outro atendente, sendo que todo o conteúdo do atendimento possa também ser encaminhado.
15	O sistema deverá permitir que sejam inseridas respostas pré-armazenadas, permitindo que o atendente possa acessá-las e enviá-las para o cidadão de forma fácil, podendo assim, agilizar os atendimentos.
16	O sistema deverá gerar um número de protocolo único para que seja possível identificar cada atendimento, e este número deverá ser informado ao cidadão. Sendo que um contato futuro para o mesmo protocolo, o sistema deverá permitir a continuidade do atendimento através deste número de protocolo.
17	O sistema deverá permitir cadastrar horários de atendimentos, para que quando o cidadão envie uma mensagem em um horário fora do expediente de atendimento seja disparada uma mensagem automática informando sobre esta situação para que ele fique ciente. E que este atendimento possa ser iniciado por um atendente no início do próximo horário de atendimento.

18	Permitir que atendimentos iniciados em um determinado dia e que não tenham sido concluídos, possam ser retomados em um dia posterior, seja pelo atendente que iniciou o atendimento ou por outro atendente para qual o atendimento possa ser encaminhado.
19	Além de receber os atendimentos oriundos dos cidadãos, o sistema deverá permitir que um atendente possa iniciar o processo de atendimento. Portanto, o sistema deverá dar a possibilidade que o processo seja iniciado não somente pelos cidadãos.
20	Atualização constante e ilimitada e acesso aos aplicativos existentes
21	Treinamento e capacitação do contratante que será presencial ou por videoconferência, serviço de suporte ao contratante, e envio de campanhas de marketing.

A solução a ser contratada deverá atender aos seguintes requisitos mínimos:

- a) A aplicação deverá ser capaz de responder requisições de forma automatizada e, caso a demanda não possa ser solucionada, ser direcionada para um atendente;
- b) Deverá possuir uma interface de supervisão que possibilite visualizar, em tempo real, informações sobre o desempenho e as estatísticas dos agentes;
- c) Deverá possuir uma pesquisa de satisfação do cliente em atendimentos por voz, chat ou e-mail, cujos resultados deverão ser entregues na forma de gráficos e relatórios;
- d) Possuir recursos para atendimento automático de demandas, por meio de robôs de atendimento (*bots*), tanto em comunicações de áudio quanto de chat;
- e) Possuir a funcionalidade de executar campanhas de telemarketing pelo WhatsApp, com envio de mensagens em massa, dentro das políticas anti-spam, dispensando o agente de realizar essa tarefa;
- f) Oferecer um ambiente de operação e supervisão 100% web, por browser, flexível para operações distribuídas ou home office;
- g) Suportar modelos de respostas e permitir ao cliente utilizar os recursos de seu smartphone para trocar arquivos com o agente.

CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO

Diante as pesquisas de mercado efetuadas preliminarmente, observamos que os critérios de medição são pontos de comunicação (usuários). O contratante paga por usuário que desejar contratar de acordo com sua necessidade. O pagamento pela licença de uso tem ciclo mensal e o contrato será de 12 meses.

No caso em tela, a área responsável, após estudos, concluiu que 15 pontos de usuários são suficientes para atender a demanda.

O pagamento será efetuado mediante atesto do setor competente que o serviço foi prestado adequadamente a cada ciclo. A continuidade da prestação do serviço estará condicionada à condição de adimplente com as obrigações fiscais e sociais por parte da contratada

OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

b) A contratante obriga-se:

- i) Receber provisoriamente os serviços e materiais, disponibilizando local, data e horário;
- ii) Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços executados e dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes no Termo de Referência, para fins de aceitação e recebimento definitivos;
- iv) Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da contratada, através de servidor especialmente designado. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos;
- v) Efetuar o pagamento no prazo previsto;
- vi) Notificar, formalmente à contratada quando constatado qualquer irregularidade no cumprimento do prazo de entrega dos materiais/serviços conforme avençado.

OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

a) A empresa Contratada se obriga a:

i) Efetuar a entrega dos bens e/ou prestar os serviços em perfeitas condições, no prazo e local indicados pela Administração, em estrita observância das especificações do Termo de Referência;

ii) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes dos serviços e materiais utilizados, devendo, a critério da Administração, substituir, reparar, corrigir, remover, ou reconstruir, às suas expensas, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o produto/serviço com avarias ou defeitos;

iii) Atender prontamente a quaisquer exigências da Administração, inerentes ao objeto do presente processo;

iv) Comunicar à Administração, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega dos serviços/produtos, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

v) Manter, durante toda a execução dos serviços, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;

vi) Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições expressamente autorizadas;

vii) Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução desta contratação; viii)

Reparar os danos causados a contratante ou a terceiros em decorrência da prestação de serviços e entrega dos produtos, isentando a autarquia de qualquer fato superveniente, por sua culpa, ou em consequência de erros, imperícia própria ou de auxiliares que estejam sob sua responsabilidade, bem como ressarcir o equivalente a todos os danos decorrentes de paralisação ou interrupção do fornecimento contratado.

CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DE PROPOSTAS

Para seleção da pessoa jurídica a ser contratada serão seguidos os ditames da Lei 14.133/21 no tocante ao seu artigo 75, contratação na modalidade dispensa de licitação.

Desta forma, será feita pesquisa de mercado com empresas interessadas que encaminharão propostas, sendo selecionada aquela que melhor atender ao objeto da forma mais econômica.

RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO DO MATERIAL E/OU ACOMPANHAMENTO DO SERVIÇO

A gestão e a fiscalização da execução do objeto serão efetuadas pelo Setor de Registro e Cadastro do CRCBA através da Gerente de Registro, Eraldo Galdino da Silva Junior, telefone: 71 99646-1571, e-mail: registro@crc-ba.org.br.

SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pela inexecução total ou parcial, nos termos do artigo 155, da Lei 14.133/21, a Contratante sujeitar-se-á as penalidades de: I - advertência; II - multa; III - impedimento de licitar e contratar; IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, na forma do artigo 156 e seguintes da reportada legislação, sem prejuízo de outras penalidades previstas em lei.

LGPD

Responsabilidades do Fornecedor em Caso de Incidentes de Segurança: O fornecedor deverá implementar medidas técnicas e administrativas adequadas para proteger os dados pessoais processados pela plataforma, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018). Em caso de incidentes de segurança, o fornecedor deverá notificar imediatamente o contratante, apresentando um relatório detalhado sobre o incidente, os dados comprometidos e as medidas corretivas adotadas. Também deverá cooperar com o contratante para comunicar à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares afetados, quando necessário.

Medidas de Mitigação de Riscos: O fornecedor deve adotar práticas que reduzam os riscos de segurança, como auditorias regulares, controle de acessos, criptografia de dados e monitoramento contínuo do sistema para identificar e prevenir possíveis vulnerabilidades.

Procedimentos para Gestão de Incidentes: Em caso de incidentes de segurança, o fornecedor deverá seguir os seguintes procedimentos:

- Informar imediatamente o contratante.
- Implementar ações corretivas e fornecer um relatório sobre o ocorrido.
- Colaborar na comunicação com a ANPD e os titulares de dados, conforme exigido pela LGPD.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Responsabilidades do Fornecedor: O fornecedor será responsável pela implementação de mecanismos robustos de segurança da informação para proteger os dados e comunicações processadas pelo sistema de atendimento via WhatsApp. Isso inclui a adoção de práticas que garantem a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados.

Medidas de Segurança: As responsabilidades do fornecedor incluem:

- Garantir a proteção contra acessos não autorizados, utilizando tecnologias como criptografia e controle de acessos
- Monitore continuamente o sistema para identificar e corrigir vulnerabilidades;
- Realizar auditorias de segurança periódicas para garantir conformidade com normas e boas práticas internacionais.

Gestão de Incidentes de Segurança: O fornecedor deve dispor de um plano de ação para a gestão de incidentes, que envolva uma notificação imediata ao contratante, o tratamento do incidente e a apresentação de medidas preventivas para evitar problemas futuros.

USABILIDADE E EFICÁCIA

A escolha do sistema informatizado de atendimento via WhatsApp deve considerar critérios técnicos e operacionais que assegurem a usabilidade e a eficácia da ferramenta. A implementação do sistema deve ser acompanhada de um plano de treinamento e capacitação dos funcionários do CRCBA, garantindo que todos estejam aptos a utilizar a ferramenta de maneira adequada.

SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

Previsão de Reajuste Contratual: Fica previsto o reajuste anual do contrato com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), divulgado pelo IBGE. O reajuste será aplicado anualmente, considerando o IPCA acumulado nos 12 meses anteriores.

Cálculo do Reajuste: O cálculo do reajuste será feito da seguinte forma:

Valor Reajustado = Valor Atual do Contrato \times (1 + variação do IPCA acumulada nos últimos 12 meses).

Condições de Aplicação: Caso o índice IPCA seja descontinuado, o valor do contrato permanecerá no valor original de contratação, sem reajustes.

MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO CONTÍNUA

Após a implementação do sistema, é essencial que o CRCBA realize um monitoramento contínuo e uma avaliação periódica da ferramenta adotada. Isso inclui a análise da eficácia do sistema, a identificação de possíveis falhas e a implementação de melhorias contínuas. O contrato de licença deve prever mecanismos de acompanhamento e avaliação, permitindo que o CRCBA exerça um controle efetivo sobre a qualidade do serviço prestado.

RISCOS E MITIGAÇÕES

É necessário identificar os principais riscos associados à implementação do sistema informatizado de atendimento via WhatsApp e adotar medidas para mitigá-los. Entre os

riscos a serem considerados estão os riscos de segurança da informação, os riscos financeiros e os riscos de desempenho do sistema.

GESTÃO DE INCIDENTES


O CRCBA deve estabelecer procedimentos claros para a identificação, tratamento e comunicação de incidentes de segurança, incluindo a notificação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados e aos titulares dos dados em caso de incidentes que possam causar danos relevantes.

O CRCBA tem designado como Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) - Diretor de Proteção de Dados - para supervisionar a conformidade com a LGPD e atuar como ponto de contato com os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), a Sra. Margarete Santos Luz, Telefone: (71) 2109-4026 e E-mail: dpo@crc-ba.org.br, conforme informação no site do CRCBA, www.crcba.org.br., no menu “Governança, opção “Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)”.

Salvador, 24 de setembro de 2024.

Eraldo Galdino da Silva Júnior
Gerente de Registro do CRCBA

ANEXO I - MAPA DE RISCOS



CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO DA BAHIA
CRCBA

MAPA DE RISCOS

Documento que apresenta os riscos, controles e responsáveis pelas ações preventivas.

1. Dados do Processo:

Objeto:	Contratação de licença de uso de um sistema informatizado de atendimento por meio de informar o WhatsApp, para gerenciamento de atendimento ao público que possibilite a objeto da implementação de <i>chatbot</i> (atendimento automático), com possibilidade de interação contratação. humana, por meio de integração com o mensageiro instantâneo WhatsApp.
Nº do Processo:	

2. Fase de Análise:

Planejamento da Contratação e Seleção do Fornecedor
 Gestão do Contrato

3. Riscos:

Risco 01:	<u>Risco de Produto Divergente:</u> <u>A diversidade de classificações e modelos de uma mesma licença de software aumenta o risco de recebimento de produtos divergentes do que foi planejado</u>
Probabilidade:	<input checked="" type="checkbox"/> Baixa <input type="checkbox"/> Média <input type="checkbox"/> Alta
Impacto:	<input type="checkbox"/> Baixo <input checked="" type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Alto
Dano(s):	
Se o produto recebido for diferente do esperado, a organização pode acabar com um software que não atende às suas necessidades. Isso pode resultar em perda de tempo e recursos.	
Ação(ões) Preventiva(s): Para mitigar esse risco, é importante ter uma descrição clara e detalhada do produto desejado no contrato. Isso pode incluir especificações técnicas, funcionalidades e outros aspectos relevantes.	Responsável: Fiscal do Contrato / Gestor do Contrato
Ação(ões) de Contingência: Ter um plano de backup para mudar para um fornecedor ou produto diferente pode ser útil. Além disso, garantir que exista uma cláusula no contrato que permita a rescisão ou substituição no caso de o produto não atender às especificações pode ser uma boa estratégia.	Responsável: Gerência de Informática

Risco 02:	Fragilidade no Processo de Aceitação: <u>Há fragilidade no processo de aceitação dos softwares contratados, com procedimentos genéricos</u>		
Probabilidade:	<input checked="" type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
Impacto:	<input type="checkbox"/> Baixo	<input checked="" type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Alto
Dano(s): Se o processo de aceitação for fraco, a organização pode acabar aceitando um software que é defeituoso ou insatisfatório. Isso pode levar a problemas operacionais e possíveis interrupções nos negócios.			
Ação(ões) Preventiva(s): É crucial ter um processo de aceitação robusto. Isso pode incluir testes de aceitação do usuário, revisões de código e outros métodos para garantir que o software atenda às expectativas.			Responsável: Fiscal do Contrato / Gestor do Contrato
Ação(ões) de Contingência: Ter um plano de contingência para lidar com software defeituoso ou insatisfatório é crucial. Isso pode incluir a identificação de alternativas de software, a disponibilidade de recursos para correção de bugs ou a possibilidade de reverter para um sistema anterior se necessário.			Responsável: Gerência de Informática

2. Fase de Análise:

Planejamento da Contratação e Seleção do Fornecedor Gestão do Contrato

3. Riscos:

Risco 03:	Risco Fiscal: <u>é a possibilidade de uma empresa deixar de pagar os tributos federais. Isso pode ocorrer devido a vários fatores, como dificuldades financeiras, má gestão ou até mesmo intenção deliberada.</u>		
Probabilidade:	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
Impacto:	<input type="checkbox"/> Baixo	<input checked="" type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Alto
Dano(s): <ul style="list-style-type: none"> Reputação: O ente governamental pode sofrer danos à sua reputação se for associado a uma empresa que não cumpre suas obrigações fiscais. Legal: Há riscos legais envolvidos, pois a empresa contratada pode ser sujeita a multas e penalidades, o que pode afetar a capacidade de cumprir o contrato. Financeiro: Se a empresa contratada for penalizada ou fechada, o ente governamental pode ter que encontrar um novo contratado, o que pode levar a custos adicionais. 			
Ação(ões) Preventiva(s): <ul style="list-style-type: none"> Verificação de Antecedentes: Antes de contratar uma empresa, o ente governamental deve realizar uma verificação de antecedentes completa, incluindo a verificação do histórico de pagamento de impostos da empresa. Termos do Contrato: O contrato deve incluir cláusulas que exigem que a empresa contratada esteja em dia com todas as obrigações fiscais. 			Responsável: : Fiscal do Contrato / Gestor do Contrato
Ação(ões) de Contingência:			Responsável: Assessoria Jurídica

<ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento Contínuo: O ente governamental deve monitorar continuamente a situação fiscal da empresa contratada. Se houver sinais de que a empresa pode estar em risco de não pagar seus impostos, o ente governamental deve tomar medidas para mitigar esse risco. • Planos de Backup: O ente governamental deve ter um plano de backup em vigor no caso de a empresa contratada não cumprir suas obrigações fiscais. Isso pode incluir a identificação de possíveis substitutos ou a alocação de recursos para cobrir quaisquer custos adicionais. 	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Risco 04:	Riscos de Segurança da Informação: Vazamento de dados pessoais e sensíveis, acessos não autorizados, ou ataques cibernéticos.		
Probabilidade:	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
Impacto:	<input type="checkbox"/> Baixo	<input type="checkbox"/> Médio	<input checked="" type="checkbox"/> Alto
Dano(s):			
<ul style="list-style-type: none"> • Comprometimento da privacidade dos dados dos usuários e possíveis penalidades regulatórias de acordo com a LGPD, além de danos à reputação do CRCBA. 			
Ação(ões) Preventiva(s):			Responsável: Fornecedor e Gerência de Informática
<ul style="list-style-type: none"> • Implementação de criptografia de ponta a ponta, controle de acessos rigoroso, auditorias de segurança periódicas e monitoramento contínuo para detectar ameaças. 			
Ação(ões) de Contingência:			Responsável: Fornecedor e Gerência de Informática
<ul style="list-style-type: none"> • Plano de resposta a incidentes que inclua a comunicação imediata à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares afetados, com medidas para mitigar os impactos e restaurar a segurança dos sistemas.. 			

Risco 05:	Risco Financeiros: <u>Inadimplência ou falhas no reajuste contratual, causando desequilíbrio econômico-financeiro.</u>		
Probabilidade:	<input checked="" type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
Impacto:	<input type="checkbox"/> Baixo	<input checked="" type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Alto
Dano(s):			
<ul style="list-style-type: none"> Aumento dos custos contratuais não previstos, impacto no orçamento do CRCBA e na continuidade do contrato. 			
Ação(ões) Preventiva(s):			Responsável: : Setor Jurídico e Fiscal do Contrato
<ul style="list-style-type: none"> Incluir no contrato cláusulas claras de reajuste anual com base no índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) para garantir a sustentabilidade financeira. 			
Ação(ões) de Contingência:			Responsável: : Setor Jurídico e Fiscal do Contrato
<ul style="list-style-type: none"> Reavaliação periódica dos termos financeiros do contrato para prever reajustes adequados. 			

3. Riscos:

Risco 06:	Riscos de Desempenho do Sistema: falhas no funcionamento do sistema, como quedas de serviço ou lentidão, prejudicando o atendimento ao público.		
Probabilidade:	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
Impacto:	<input type="checkbox"/> Baixo	<input type="checkbox"/> Médio	<input checked="" type="checkbox"/> Alto
Dano(s):			
<ul style="list-style-type: none"> Interrupção ou ineficácia no atendimento aos profissionais da contabilidade, resultando em prejuízos à imagem do CRCBA e insatisfação dos usuários. 			
Ação(ões) Preventiva(s):			Responsável: Fornecedor e Informática.
<ul style="list-style-type: none"> Monitoramento 24x7 do sistema, testes de desempenho regulares, e implementação de redundância para garantir alta disponibilidade do sistema. 			
Ação(ões) de Contingência:			Responsável: Fornecedor e Informática.
<ul style="list-style-type: none"> Definição de um plano de recuperação em caso de falha do sistema, incluindo suporte técnico imediato e uma solução alternativa para garantir a continuidade do atendimento. 			

4. Responsáveis pela elaboração do Mapa de Riscos:

Certificamos que somos responsáveis pela elaboração do presente documento que materializa o Gerenciamento de Riscos da presente contratação e que o mesmo traz os conteúdos previstos na Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017.

Eraldo Galdino da S. Junior
Gerente de Registro e Atendimento

Local e data: Salvador, 24 de setembro de 2024.

Sugestão 1: A quantidade de riscos é sugestiva, logo, pode-se acrescentar mais riscos, bem como impactos, danos e ações preventivas e de contingência;

Sugestão 2: Tente descrever o máximo de riscos possíveis bem como ações que podem evitar problemas futuros. Reduzir riscos é melhor que os corrigir.

Sugestão 3: Em caso de dúvidas no preenchimento, consulte os Membros da Comissão de licitação do CRCBA.



CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DA BAHIA
Av. Tancredo Neves, 2539 - Ed. CEO Salvador Shopping - Torre Londres - Térreo / 31o. Andar, - Bairro Caminho das Árvores, Salvador/BA, CEP
41820-021
Telefone: (71) 2109-4000 - www.crcba.org.br E-mail: crcba@crc-ba.org.br

MINUTA DE CONTRATO

Processo nº 9079604110000165.000028/2024-18

O **CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO DA BAHIA – CRCBA**, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 15.244.148/0001-49, com endereço na Avenida Tancredo Neves, nº 2539, Torre Londres, 31º andar, Salvador - Ba, CEP. 41.820-905, doravante denominada CONTRATANTE, neste ato representado pelo Contador **[NOME DO PRESIDENTE DO CRCBA]** portador do CPF nº **[digite aqui o número]**, e de outro lado a **[DIGITE AQUI O NOME DA EMPRESA]** inscrita no CNPJ/MF sob o nº **[digite aqui o CNPJ]**, estabelecida à **[digite aqui o endereço completo da empresa]**, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Senhor(a) **[digite aqui o nome]**, portador do CPF nº **[digite aqui o número]**, em observância às disposições da [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#), e do Aviso de Dispensa Eletrônica CRCBA nº **90023/2024** e conforme proposta de preços, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Contratação de licença de uso de um sistema informatizado de atendimento por meio de WhatsApp API Oficial (BSP), para gerenciamento de atendimento ao público que possibilite a implementação de chatbot (atendimento automático), com possibilidade de interação humana, por meio de integração com o mensageiro instantâneo WhatsApp, com pacote de até 1500 (um mil e quinhentos) atendimentos mensais.

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT.	VALOR UNITÁRIO R\$	VALOR TOTAL R\$
LOTE 1						
1	Serviço de locação mensal de uso de sistema informatizado de automação de mensagens via WhatsApp API Oficial (BSP), permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores	26077	UND	12	1.954,00	23.448,00
2	Implantação do serviço de sistema informatizado de automação de mensagens via WhatsApp API Oficial (BSP), permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores			01	1.179,80	1.179,80
VALOR DA CONTRATAÇÃO						24.627,80

1.2. O contrato será firmado pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o máximo de 60 (sessenta) meses, na forma do artigo 106 da [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#).

2. CLÁUSULA SEGUNDA – MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

2.1. A prestação do serviço deverá ser executada pela contratada conforme funcionalidades abaixo:

1	Habilitação de ao menos 01 canal para até 5 departamentos e 15 usuários operadores, sendo ao menos 01 (um) usuário administrador
2	Todas as áreas do sistema deverão ser totalmente online, rodando 100% via Web sem a necessidade de instalação de nenhum software especial ou plug-in, devendo rodar nos principais browsers do mercado, como por exemplo, Google Chrome, Firefox e Microsoft Edge
3	O sistema deverá possuir uma área onde o gestor poderá criar os fluxos de atendimento. Permitindo que posteriormente possam ser editados e ajustados
4	O sistema deverá permitir que seja utilizado com uma única linha celular ou convencional, agrupando nela todos os fluxos de atendimentos. Portanto, será divulgado um único número de celular ou telefone convencional para receber os atendimentos via aplicativo WhatsApp que irá agrupar todos os fluxos de atendimentos criados
5	O sistema deverá permitir a criação de fluxos de atendimentos totalmente automatizados (chatbots) e/ou mesclar entre atendimentos automatizados e atendimentos manuais (atendente)
6	Permitir a criação de múltiplos fluxos de atendimentos que possam ser executados em separado ou simultaneamente
7	Ter opção de cadastrar diversos atendentes e pelo menos um administrador (gestor) para o sistema. Com a possibilidade de que o gestor do sistema possa definir níveis de acesso diferenciados para os atendentes
8	Todo acesso ao sistema deverá ser feito através de usuário e senha gerenciados pelo administrador do sistema. Cada usuário, seja ele o administrador ou atendente, deverá possuir um usuário e senha individual
9	O sistema deverá gerenciar (criação de uma fila) todas as solicitações recebidas através dos fluxos de atendimento onde seja necessário a interação humana através de um atendente.
10	Todas as interações, sejam elas provenientes dos cidadãos ou dos atendentes, deverão ser armazenadas. E com a possibilidade de serem consultadas posteriormente.
11	O sistema deverá estar preparado para o recebimento e armazenamento de imagens, áudios, vídeos e documentos que poderão ser enviados pelos cidadãos e ou pelos atendentes.
12	O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) onde poderão ser visualizados todos os indicadores gerados no sistema através dos atendimentos. Por exemplo, número de atendimentos, tempo médio de atendimento etc., permitindo que o gestor possa ter uma visão geral de todos os atendimentos realizados no sistema, podendo consultar dados em tempo real ou o passado do sistema selecionando um período específico, por exemplo.
13	O cidadão deverá iniciar um atendimento através da ferramenta de mensagens instantâneas via WhatsApp sem a necessidade de instalação de nenhum outro aplicativo ou sistema. Para o cidadão, todo o processo deverá ser feito através da ferramenta WhatsApp, ou seja, todos os questionamentos, envios de arquivos e respostas deverão ser feitas e recebidas pelo cidadão através do aplicativo WhatsApp.
14	O sistema deverá permitir que um atendimento iniciado por um atendente possa ser encaminhado para outro atendente, sendo que todo o conteúdo do atendimento possa também ser encaminhado.
15	O sistema deverá permitir que sejam inseridas respostas pré-armazenadas, permitindo que o atendente possa acessá-las e enviá-las para o cidadão de forma fácil, podendo assim, agilizar os atendimentos.

16	O sistema deverá gerar um número de protocolo único para que seja possível identificar cada atendimento, e este número deverá ser informado ao cidadão. Sendo que um contato futuro para o mesmo protocolo, o sistema deverá permitir a continuidade do atendimento através deste número de protocolo.
17	O sistema deverá permitir cadastrar horários de atendimentos, para que quando o cidadão envie uma mensagem em um horário fora do expediente de atendimento seja disparada uma mensagem automática informando sobre esta situação para que ele fique ciente. E que este atendimento possa ser iniciado por um atendente no início do próximo horário de atendimento.
18	Permitir que atendimentos iniciados em um determinado dia e que não tenham sido concluídos, possam ser retomados em um dia posterior, seja pelo atendente que iniciou o atendimento ou por outro atendente para qual o atendimento possa ser encaminhado.
19	Além de receber os atendimentos oriundos dos cidadãos, o sistema deverá permitir que um atendente possa iniciar o processo de atendimento. Portanto, o sistema deverá dar a possibilidade que o processo seja iniciado não somente pelos cidadãos.
20	Atualização constante e ilimitada e acesso aos aplicativos existentes
21	Treinamento e capacitação do contratante que será presencial ou por videoconferência, serviço de suporte ao contratante, e envio de campanhas de marketing.

2.2. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO:

2.2.1. O serviço objeto do contrato deverá ser executado na sede do CRCBA, situada na Av. Tancredo Neves, 2539 - Ed. CEO Salvador Shopping – Torre Londres – Loja Térreo e 31º andar – Caminho das Árvores – Salvador – Bahia – CEP: 41820-021.

2.2.2. O sistema deverá estar operacional em até 10 (dez) dias, contados a partir do primeiro dia útil do recebimento da Ordem de Fornecimento ou do recebimento da Nota de Empenho ou outro documento equivalente.

2.2.3. O objeto contratado deverá ser entregue de forma única, conforme quantidade e especificações pactuadas, observando as disposições do Edital, da Proposta da Detentora, da Nota de Empenho ou outro documento equivalente.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA

3.1. O prazo de vigência deste Contrato é de 12 (doze) meses, contados da data da assinatura deste contrato, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o máximo de 60 (sessenta) meses, na forma do artigo 106 da [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#).

3.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual, que objetiva a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, conforme estabelece o art. 106, inciso I, da [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#).

3.3. A prorrogação somente poderá ocorrer desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- I - os serviços tenham sido prestados regularmente;
- II - a Administração mantenha interesse na realização do serviço;
- III - o valor do Contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração; e
- IV - a CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação.

3.4. Quando da prorrogação contratual, a CONTRATANTE:

- I - realizará negociação contratual para a redução e/ou eliminação dos custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido amortizados ou pagos no primeiro ano da contratação;

II - a pelo menos 60 (sessenta) dias do término da vigência deste Contrato, a CONTRATANTE expedirá comunicado à CONTRATADA para que esta manifeste, dentro de 03 (três) dias, contados do recebimento da consulta, seu interesse na prorrogação do atual Contrato;

III - se positiva a resposta da CONTRATADA, a CONTRATANTE providenciará, no devido tempo, o respectivo Termo Aditivo;

IV - esta resposta terá caráter irretratável e, portanto, a CONTRATADA dela não poderá, após expressa manifestação neste sentido, alegar arrependimento para reformular a sua decisão;

V - eventual desistência da CONTRATADA após expressa manifestação de interesse na prorrogação contratual ensejará pela CONTRATANTE a devida aplicação de penalidade, nos termos deste Contrato;

VI - caso a CONTRATADA manifeste, num primeiro momento, por não ter interesse em prorrogar o Contrato e posteriormente venha a se retratar, demonstrando vontade de prorrogá-lo, fica a critério da CONTRATANTE, como faculdade e prerrogativa, proceder à prorrogação ou dar curso a novo processo de licitação.

3.5. A CONTRATANTE não prorrogará o Contrato quando a CONTRATADA tiver sido declarada inidônea pela Administração Pública, impedida de participar de procedimentos licitatórios ou contratar no âmbito da Administração Pública Federal ou, ainda, suspensa no âmbito da CONTRATANTE, enquanto perdurarem os efeitos.

3.6. A prorrogação do Contrato, quando demonstrada a vantajosidade para a CONTRATANTE, deverá ser promovida mediante celebração de Termo Aditivo, o qual deverá ser submetido à aprovação da consultoria jurídica.

3.7. **É facultado à administração pública a rescisão contratual a qualquer tempo com comunicação prévia de 30 dias.**

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. Recursos financeiros disponíveis no projeto n.º **5002 - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO** Rubrica **6.3.1.3.02.01.002 - SERVIÇO DE ASSESSORIA E CONSULTORIA**.

5. CLÁUSULA QUINTA – PREÇO E PAGAMENTO

5.1. O valor estimado para contratação é de **R\$ 24.627,80 (vinte e quatro mil seiscentos e vinte e sete reais e oitenta centavos)** referente à **licença de uso de um sistema informatizado de atendimento por meio de WhatsApp API Oficial (BSP)** pelo período de 12 (doze) meses, sendo que **R\$ 23.448,00** se refere ao valor estimado do serviço a ser pago em 12 (doze) parcelas de **R\$ 1.954,00** e **R\$ 1.179,80** se refere ao valor estimado da implantação do serviço a ser pago em parcela única.

5.2. No ato do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável e posterior repasse ao fisco.

5.3. Caso a CONTRATADA seja optante pelo SIMPLES NACIONAL, esta deverá apresentar Declaração Anexa à [IN 1234/2012](#) para isentar-se das retenções de impostos federais.

6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE

6.1. As regras acerca do reajuste de preços do valor contratual estão estabelecidas no ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA deste Aviso de Dispensa Eletrônica.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

7.1. A gestão e a fiscalização da execução do objeto serão efetuadas pelo Setor de Registro e Cadastro do CRCBA através da Gerente de Registro, Sr. Eraldo Galdino da Silva Junior.

7.2. Contatos: telefone: 71 99646-1571 e e-mail: registro@crc-ba.org.br.

8. CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

8.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA estão previstas no ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA deste Aviso.

9. CLÁUSULA NONA - DA RESCISÃO

9.1. A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão, se houver uma das ocorrências prescritas no art. 137 da [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#).

9.2. Os procedimentos de rescisão contratual, tanto os amigáveis, como os determinados por ato unilateral da CONTRATANTE, serão formalmente motivados, asseguradas, à CONTRATADA, na segunda hipótese, a produção de contraditório e a dedução de ampla defesa, mediante prévia e comprovada intimação da intenção da CONTRATANTE para que, se o desejar, a CONTRATADA apresente defesa no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados de seu recebimento e, em hipótese de desacolhimento da defesa, interponha recurso hierárquico no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da intimação da decisão rescisória.

9.3. Quanto à sua forma a rescisão poderá ser:

I - por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados no inciso I do art. 138 da [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#).

II - amigável/consensualmente, por acordo entre as partes, reduzidas a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração, nos termos do art. 138, inciso II, da [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#).

III - judicial, nos termos da legislação.

9.4. Em conformidade com o disposto no art. 34, § 4º, da Instrução Normativa nº 2/2008-SLTI/MP, o descumprimento total ou parcial das responsabilidades assumidas pela contratada, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos arts. 115 e 156 da [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#).

9.5. Quando da rescisão contratual, a fiscalização do Contrato verificará o pagamento pela CONTRATADA das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do Contrato de trabalho.

9.6. O termo de rescisão será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

- a) Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- b) Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- c) Indenização e multas.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – VEDAÇÕES

10.1. É vedado à CONTRATADA:

10.1.1. Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira.

10.1.2. Subcontratar a execução do objeto.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

11.1. Este Contrato poderá ser alterado, nas hipóteses previstas no art. 124 da [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#), desde que haja interesse do CONTRATANTE, com a apresentação das devidas justificativas.

11.2. A CONTRATADA, em decorrência de aumento ou diminuição quantitativa do objeto licitado, e obedecendo-se as condições inicialmente previstas no Contrato, ficará obrigada a aceitar os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários à execução dos serviços até o limite de **25% (vinte e cinco por cento)** do valor inicial atualizado do Contrato nas obras, nos serviços ou nas compras, e, no caso de reforma de edifício ou de equipamento, o limite para os acréscimos será de **50% (cinquenta por cento)**, com fundamento no art. 125 da [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#).

11.3. Fica facultada, entretanto, a supressão além do limite acima estabelecido, mediante consenso entre os contratantes.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA LIQUIDAÇÃO E DO PAGAMENTO

12.1. As regras acerca da liquidação e do pagamento estão estabelecidas no ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA deste Aviso de Dispensa Eletrônica.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES

13.1. As regras acerca das penalidades estão estabelecidas no ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA deste Aviso de Dispensa Eletrônica.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

14.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#), e demais normas federais de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990](#) - Código de Defesa do Consumidor- e normas e princípios gerais dos contratos.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PUBLICAÇÃO

15.1. A publicação do presente Contrato deverá ser providenciada nos termos e condições previstas na [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#).

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PROTEÇÃO DE DADOS

16.1. O contratado terá posse de dados do CONTRATANTE e em virtude disto tem o dever de confidencialidade e sigilo devendo assegurar que seus colaboradores, empregados e ou consultores que, no exercício das suas funções tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dados tratados, e se encontra contratualmente obrigado a sigilo profissional.

16.2. O contratado não poderá utilizar as informações e/ou dados a que tenha acesso, para fins distintos do objeto deste contrato. Não podendo também os transmitir a terceiros.

16.3. O dever de confidencialidade e as restantes obrigações prevista na presente cláusula deverão permanecer em vigor mesmo após o término das relações profissionais entre CONTRATANTE e CONTRATADO e depois do final da relação entre contratado e seus empregados/colaboradores.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO

17.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Salvador/BA para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#). Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado e após lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

E, para firmeza e prova de assim haverem, entre si, ajustado e acordado, após ter sido lido juntamente com seu(s) anexo(s), o presente Contrato é assinado eletronicamente pelas partes.

Salvador, XX de XXXXX de 2024.

Contador XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Estado da Bahia

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Testemunhas:

Nome:

CPF

Nome:

CPF



Documento assinado eletronicamente por **Ênio Galvão da Silva, Assessor da Presidência**, em 26/09/2024, às 08:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfc.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0514564** e o código CRC **7B04C1C7**.

Referência: Processo nº 9079604110000165.000028/2024-18

SEI nº 0514564



CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DA BAHIA

Av. Tancredo Neves, 2539 - Ed. CEO Salvador Shopping - Torre Londres - Térreo / 31o. Andar, - Bairro Caminho das Árvores, Salvador/BA, CEP 41820-021

Telefone: (71) 2109-4000 - www.crcba.org.br E-mail: crcba@crc-ba.org.br

MODELO DA PROPOSTA DE PREÇO

(em papel personalizado da empresa)

Ao CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO DA BAHIA.

Referência: Dispensa Eletrônica CRCBA nº **90023/2024**

O objeto desta Dispensa é a **contratação de licença de uso de um sistema informatizado de atendimento por meio de WhatsApp API Oficial (BSP), para gerenciamento de atendimento ao público que possibilite a implementação de chatbot (atendimento automático), com possibilidade de interação humana, por meio de integração com o mensageiro instantâneo WhatsApp, com pacote de até 1500 (um mil e quinhentos) atendimentos mensais**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no correspondente Aviso de Dispensa Eletrônica. Para o referido objeto, o valor da contratação é de R\$ _____ (_____).

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.	VALOR UNITÁRIO R\$	VALOR TOTAL R\$
1	Serviço de locação mensal de uso de sistema informatizado de automação de mensagens via WhatsApp API Oficial (BSP), permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores	12		
2	Implantação do serviço de sistema informatizado de automação de mensagens via WhatsApp API Oficial (BSP), permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores	01		
VALOR DA CONTRATAÇÃO				

Declaramos ter total conhecimento das condições da presente dispensa, e a elas nos submetemos para todos os fins de direito. O prazo de validade da proposta é de: 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da dispensa. Nos comprometemos a executar os serviços em conformidade com prazos estabelecidos no Aviso de Dispensa e seus Anexos. Nos comprometemos, ainda, a assinar o contrato no prazo determinado no Aviso de Dispensa e seus anexos.

Declaramos que no preço proposto estão incluídas todas as despesas diretas e indiretas, despesas com

mão-de-obra, encargos sociais, trabalhistas, lucro e demais encargos de qualquer natureza necessários ao cumprimento integral do objeto deste Edital e seus anexos, nada mais sendo válido pleitear a esse título.

Local e data.

Assinatura e carimbo do fornecedor



Documento assinado eletronicamente por **Ênio Galvão da Silva, Assessor da Presidência**, em 26/09/2024, às 08:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfc.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0514645** e o código CRC **FEE7AA13**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 9079604110000165.000028/2024-18

SEI nº 0514645