

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DA BAHIA

AVISO DE CONTRATAÇÃO DIRETA

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DA BAHIA

AVISO DE DISPENSA ELETRÔNICA Nº 7/2025

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 início de recebimentos das propostas: 09/10/2025 às 14:00

Data fim de recebimentos das propostas: 14/10/2025 às 08:00

Data da disputa e lances: 14/10/2025

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

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

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO DIRETA

1.1. O objeto da presente dispensa é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de empresa especializada para **fornecimento de Sistema de Atendimento Digital Multicanal, que permita a implementação de atendimento humano e automatizado com inteligência artificial, na modalidade SaaS, pelo período de 12 (doze) meses, incluindo Implantação, Treinamento, Assistência Técnica, Aplicativos e provedores oficiais de mensagens**, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas no termo de referência e seus anexos.

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

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT.	VALOR MÉDIO UNITÁRIO R\$	VALOR MÉDIO TOTAL R\$ (12 MESES)
1	Licença de whatsapp API Oficial (BSP)	26077	Unid.	1		
2	Licença de atendimento humano ilimitados	26077	Unid.	1		
3	Mensagens de atendimento receptivo (serviço)	26077	Unid.	600.000		
					4.860,00	58.320,00

4	Mensagens de notificação ativa categoria marketing	26077	Unid.	60.000		
5	Serviço de integração e desenvolvimento	26077	Hora Homem	10		
6	Serviço de Implantação, configuração e treinamento	26077	Unid.	1		
VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO R\$						58.320,00

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.

1.4. A empresa vencedora tem que possuir equipe que preste os serviços na localidade na região metropolitana de Salvador/BA.

1.4.1. Disponibilização do Serviço em Nuvem

1.5. A SOLUÇÃO será provida por meio de serviço de computação em nuvem (cloud computing), com acesso online, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela PROVEDORA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.

1.6. A CONTRATANTE disponibilizará aos seus usuários os dispositivos de acesso, acompanhados de sistema operacional e navegadores, sistema de diretório local para autenticação e acesso à Internet.

1.7. A SOLUÇÃO deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da CONTRATANTE por ela gerenciadas e armazenadas;

1.8. Considerando que os principais provedores de soluções baseadas em nuvem não comercializam diretamente para o Governo, será permitida a subcontratação.

2. Disponibilidade

2.1. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

2.2. Os serviços deverão estar disponíveis em 99,9% do tempo contratado, de modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço será de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) minutos.

2.3. Para cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço.

2.4. Não serão consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade da CONTRATANTE.

2.5. As interrupções previamente programadas pela PROVEDORA serão consideradas para o cômputo do período de indisponibilidade e deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.

2.6. Para validação e comprovação da disponibilidade da plataforma a mesma poderá ser visualizada através de “dashboard online” fornecido pela PROVEDORA.

2.7. Deverá permitir total administração do ambiente dos usuários e serviços disponibilizados através de

uma única interface web.

2.8. Capacidade de usufruir 100% dos serviços oferecidos através de um navegador de internet.

2.9. Divulgação pública das ocorrências de interrupção ou indisponibilidade dos serviços disponibilizados.

2.10. A PROVEDORA deverá garantir no período do contrato o funcionamento dos serviços executados, salvos em caso de desastres ambientais e vandalismos.

2.11. A solução deverá estar instalada em Nuvem Pública no modelo SaaS (Software as a Service – Software como Serviço), respeitando todas as leis em vigor nas questões de Posse e Segurança de dados do setor público. Deve ser hospedada em Datacenter com certificação ISO/IEC 27001, comprovado através de apresentação de certificado. O datacenter também deverá estar listado no CSA – Cloud Security Alliance como Trusted Cloud Provider.

2.12. A Tecnologia de hospedagem deverá contar com a possibilidade de aumento de recursos computacionais e de largura de banda de acordo com o crescimento das demandas de requisições, coibindo e ou prevenindo a paralização dos serviços por aumento repentino de utilizadores visando garantir o RESPONSE TIME da aplicação, sendo de total responsabilidade da CONTRATADA esse ajuste, não cabendo por ocasião dessa necessidade qualquer cobrança adicional à CONTRATANTE;

2.13. A solução deverá contar com dashboard somente leitura com os indicadores de performance em tempo real como: usuários conectados ao sistema, estatísticas e armazenamento em banco de dados;

2.14. A CONTRADA é responsável pelos backups e manutenção dos mesmos com periodicidade adequada para guarda de dados;

2.15. Em caso de vencimento ou rompimento unilateral do contrato, a CONTRATADA deve manter pelo prazo legal acesso somente consulta da CONTRATANTE a seus dados e relatórios das informações sem a necessidade de criação de infraestrutura própria para essa finalidade, pelo período mínimo de 30 dias;

2.16. A CONTRADA deverá fornecer em caso de necessidade de acesso VPN (Virtual Private Network) todo o suporte e demais equipamentos que se façam necessários para a conclusão e sucesso do fechamento do túnel VPN;

2.17. O sistema deverá gerar relatório de logs (registro) de cada acesso dos usuários ao sistema, deverá informar dados do dispositivo usado, data e o horário;

2.18. O sistema deverá gerar relatório de logs (registro) de todas as ações realizadas no sistema, esse relatório deverá ser disponibilizado de forma organizada que permita fácil localização das informações, com dados mínimos de qual usuário executou a ação, data e hora e qual ação realizou;

2.19. Todas as operações realizadas no sistema devem utilizar como base o relógio do servidor, não podendo utilizar o horário do computador e nem do dispositivo mobile (móveis). Considera-se padrão o horário de Brasília.

3. Desempenho

3.1. A SOLUÇÃO deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários e mensagens demandados pela CONTRATANTE, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados.

4. Atualização da Solução

4.1. Disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da SOLUÇÃO ofertada, durante a vigência do contrato, sem custo adicional.

5. Especificação Técnica e requisitos mínimos obrigatórios (item 02)

5.1. Sistema de Gestão de atendimento multicanal (WhatsApp, Facebook, Instagram Direct, Telegram,

Microsoft Teams, WebChat, Google Chat, E-Mail e SMS);

5.2. O sistema deve permitir gerenciar 9 ou mais canais de atendimento diferentes;

5.3. A interface da solução deve ser apresentada no idioma nativo brasileiro, ou seja, português do Brasil;

5.4. O sistema deve oferecer suporte a multi-idioma;

5.5. O sistema deverá permitir integração com ferramenta de Inteligência Artificial Generativa, com o objetivo de aprimorar a tratativa durante o atendimento.

5.6. O sistema deve permitir a utilização dos sistemas de inteligência artificial do Google Dialogflow e do IBM Watson para automatização de diálogos (chatbot) com possibilidade de configuração das intenções a partir da plataforma multicanal;

5.7. O sistema deve possibilitar integração via API para realização de transcrição de áudio STT (speech to text);

5.8. O sistema deve possibilitar integração com o Google Analytics;

5.9. O sistema deve possibilitar integração com o Google Tag Manager;

5.10. O sistema deve permitir a criação de um Chatbot Inteligente utilizando Inteligência Artificial Generativa. Esse Chatbot deverá atender a todos os contatos, encaminhando o atendimento a um atendente humano apenas quando não conseguir responder às dúvidas ou mediante solicitação do contato.

5.10.1 Treinamento com Dados Específicos

5.10.1.1 O sistema deve possibilitar o treinamento da inteligência artificial com dados específicos fornecidos pela contratante.

5.10.1.2 Tipos de dados a serem utilizados: arquivos PDF, vídeos do YouTube, websites e arquivos de áudio.

5.10.1.3 Capacidade mínima de fontes de dados: 1.000.

5.10.1.4 Deverá possuir a capacidade de ajustes da "temperatura" do treinamento de forma controlar a aleatoriedade das respostas geradas pelo modelo.

5.10.1.4 Deve possuir uma área de testes para realizar perguntas e verificar se as respostas estão condizentes com o treinamento.

5.10.2 Modelo de Linguagem Personalizado

5.10.2.1 O sistema deve permitir a criação de um modelo de linguagem (LLM) personalizado para a contratante.

5.10.2.2 Este modelo deve ser compatível com sistemas de inteligência artificial disponíveis no mercado, como OpenAI e Google Gemini.

5.10.2.3 Os custos relacionados à integração e ao consumo de tokens serão responsabilidade da empresa contratada.

5.10.3 Criação de Atendentes Virtuais Especializados

5.10.3.1 O sistema deve permitir a criação de "atendentes virtuais especializados" treinados em áreas específicas definidas pela contratante (exemplo: financeiro, suporte aos usuários, etc.).

5.10.3.2 O treinamento dos atendentes virtuais deve ser realizado pela própria contratante através de um painel dedicado.

5.10.3.3 Funcionalidades do painel

Upload de arquivos.

Inclusão de links de vídeos do YouTube.

Inclusão de links de websites da contratante.

5.11. O sistema deverá ser capaz de realizar a análise de sentimento do usuário em tempo real durante o

atendimento, permitindo a avaliação contínua das emoções e percepções do cliente. Além disso, os resultados dessa análise devem ser apresentados em um dashboard, proporcionando uma visão clara e atualizada do feedback dos clientes, facilitando a tomada de decisões e a melhoria contínua dos serviços prestados;

5.12. O sistema deve possibilitar integração via API para tradução automática de idiomas;

5.13. Permitir criação de textos para respostas automáticas, podendo ser personalizado horário e informações do usuário. Ex.: “Bom dia José! Seu e-mail é: jose@minhaempresa.com.br?”;

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

5.15. Permitir navegação no menu através do recurso: "Goto" (Ir para posição específica do fluxo);

5.16. Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o nome do operador que iniciou o atendimento;

5.17. Permitir monitorar os comentários e “Likes” de Posts do Facebook e dar a opção de responder de forma automática ou encaminhar para um atendente;

5.18. Permitir monitorar os comentários e “Likes” de Posts do Instagram e dar a opção de responder de forma automática ou encaminhar para um atendente;

5.19. O sistema deverá dispor de reconhecimento de imagens para a pré-validação de atendimentos utilizando imagens de documentos. Essa funcionalidade permitirá a verificação e validação de documentos fornecidos pelo cliente por meio de imagens, garantindo maior agilidade e precisão no processo de atendimento. O sistema deverá ser capaz de identificar e extrair informações relevantes dos documentos e armazenar essas informações em uma variável ou em um JSON, auxiliando na tomada de decisões e agilizando a resolução do atendimento de forma mais eficiente;

5.20. O sistema deverá realizar a integração do serviço de mensageria com o Microsoft Teams. Essa integração possibilitará a comunicação direta e fluida entre o sistema e a plataforma do Microsoft Teams, permitindo que as interações com os clientes possam ser conduzidas por meio desse canal de comunicação. Dessa forma, os atendentes poderão utilizar o Microsoft Teams para realizar atendimentos, receber notificações e interagir com o sistema de forma eficiente e integrada.

5.21. O sistema deverá possuir a capacidade de buscar a resposta mais adequada na base de conhecimento e elaborá-la de forma clara e eficiente. Além disso, será permitido ao operador revisar a resposta antes de enviá-la ao cliente. Essa funcionalidade assegurará que o sistema forneça respostas precisas e relevantes, agilizando o atendimento e garantindo a consistência das informações fornecidas aos clientes. Ao permitir a revisão por parte do atendente, o sistema proporcionará um maior controle sobre as respostas, possibilitando uma interação mais personalizada e adequada às necessidades dos clientes.

5.22. Ao encerrar um atendimento, o sistema deve ser capaz de gerar automaticamente um resumo dos principais pontos da conversa, simplificando o registro e a análise do atendimento. Essa funcionalidade permitirá que os atendentes e supervisores obtenham uma visão concisa e abrangente do atendimento realizado, facilitando o acompanhamento do histórico do cliente e auxiliando na identificação de tendências e áreas de melhoria no serviço prestado. O resumo gerado de forma automática agilizará o processo de documentação, garantindo que informações relevantes sejam registradas de maneira eficiente e organizada.

5.23. Permitir a criação de políticas de Segurança e Privacidade das informações para atender à nova Lei Geral de Proteção de Dados LGPD, conforme abaixo:

5.23.1. Permitir login único (SSO – Single Sign On) através de protocolo SAML para autenticação via Google e Microsoft Azure AD;

5.23.2. Permitir o provisionamento automático de agentes e supervisores através de integração com Microsoft Azure AD, de forma que alterações realizadas no AD sejam refletidas automaticamente na solução proposta;

5.23.3. Permitir que a criação da senha seja realizada pelo próprio usuário do sistema;

5.23.4. Permitir a criação de políticas de senha segura, com possibilidade de determinação de número mínimo de caracteres, período de expiração das senhas, complexidade e histórico das senhas;

- 5.23.5. Permitir a realização de bloqueios de acesso após um determinado número de tentativas sem sucesso, com possibilidade de configurar a duração do bloqueio;
- 5.23.6. Permitir a utilização de ReCAPTCHA em caso de tentativas repetidas de login para identificar ataques de força bruta;
- 5.23.7. Permitir a realização de bloqueio por usuário, endereço IP ou ambos;
- 5.23.8. Permitir a visualização dos usuários e IP's bloqueados com a possibilidade de desbloquear ou bloquear permanentemente o usuário ou IP;
- 5.23.9. Permitir o controle de acesso via IP's com possibilidade de liberação de endereços IP via "access list" e "block list";
- 5.23.10. Permitir que os dados sensíveis dos contatos sejam ocultados dos atendentes;
- 5.23.11. Permitir a criação de padrões de informação que devem ser ocultadas, por exemplo, padrão para CPF XXX.XXX.XXX-XX, padrão para e-mail XXX@XXXXXX.XXX.XX, etc.;
- 5.23.12. Permitir o armazenamento de dados sensíveis de forma criptografadas no banco de dados interno do sistema;
- 5.23.13. Permitir a configuração de usuários do sistema com permissão para acessar ou não os dados sensíveis;
- 5.23.14. Permitir a restrição de equipes para atender a determinados canais de atendimentos;
- 5.23.15. Permitir a retirada de relatórios de auditoria relacionando todas as ações tratamento dos dados realizadas no sistema como: criação, alteração ou exclusão do sistema, contendo no mínimo as informações de: descrição do evento, usuário que realizou a ação, data e horário;
- 5.23.16. Permitir que o sistema registre e gerencie o consentimento (opt-in/opt-out) dos usuários do sistema, possibilitando ao administrador do sistema realizar esta ação manualmente, caso seja necessário;
- 5.24. Permitir capturar dado como nome, número de documento, endereço, etc., esta captura de dados deverá seguir os seguintes requisitos:
 - 5.24.1. Perguntar sempre a informação ou somente a primeira vez que acessar a plataforma de atendimento;
 - 5.24.2. Opção para confirmar a resposta (sim/não);
 - 5.24.3. Resposta automática e personalizada para agradecer ao cliente por preencher a informação solicitada;
 - 5.24.4. Opção para permitir ou proibir que o agente visualize informação;
 - 5.24.5. Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados;
 - 5.24.6. Permitir o envio de emojis na pergunta e na resposta automática;
 - 5.24.7. Permitir selecionar horário de solicitação da pergunta;
 - 5.24.8. Permitir selecionar se a informação fornecida é confidencial;
- 5.25. Permitir envio de mensagens em lote para grupos de contatos que autorizarem o recebimento (opt-in), com as seguintes possibilidades:
 - 5.25.1. Possibilidade de escolha de quais canais enviarão as mensagens;
 - 5.25.2. Envio de mensagens contendo texto, imagens, áudios ou vídeos, com adição de legendas;
 - 5.25.3. Opção de seleção de horários e dias da semana para início e final do envio das mensagens;
 - 5.25.4. Possibilidade de emissão de relatórios com os resultados finais do envio em lote;
- 5.26. Permitir a criação de uma "base de conhecimento" para utilização dos atendentes com as seguintes possibilidades:
 - 5.26.1. As respostas de uso frequente deverão ser criadas pelo supervisor da equipe;
 - 5.26.2. A criação das respostas deve ocorrer em interface gráfica;
 - 5.26.3. O supervisor deve ter a possibilidade de disponibilizar a resposta para apenas uma equipe ou para todas;
 - 5.26.4. As respostas devem poder ser cadastradas em texto, ou mídia, na forma de um arquivo que pode ser enviado como resposta, preferencialmente no formato pdf.
 - 5.26.5. Os atendentes devem ter a possibilidade de pesquisar pelas respostas previamente cadastradas;

- 5.27. Permitir execução scripts personalizados no fluxo de atendimento;
- 5.28. Permitir uso de emojis;
- 5.29. Permitir adicionar tabulações, para classificar o atendimento;
- 5.30. Permitir a criação automática de protocolo de atendimento;
- 5.31. Permitir a exibição do nome do atendente nas mensagens enviadas;
- 5.32. Permitir a realização de pesquisa de satisfação ao final do atendimento, atribuindo uma nota para o atendente;
- 5.33. Permitir restrição de horários em que os atendentes podem se logar no sistema com horário inicial e final de expediente;
- 5.34. Permitir a criação de grupos de horários para definição de horário comercial, fora de expediente e feriados;
- 5.35. Permitir o roteamento dos atendimentos baseados nos grupos de horários;
- 5.36. Permitir a visualização unificada do histórico de atendimentos, ou seja, deverá mostrar na mesma tela todas as conversas anteriores independente do canal de origem;
- 5.37. A plataforma de atendimento deverá permitir configuração por grupo de agentes conforme a seguir:
 - 5.37.1. Uso de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;
 - 5.37.2. Transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento ou personalizar mensagem informando que não
 - 5.37.3. Restringir quais atendimentos "conversas" deverão aparecer como histórico do agente;
 - 5.37.4. Visualizar histórico somente do atendimento atual, dos grupos que o agente está logado ou geral (todo o histórico);
 - 5.37.5. Timeout, configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão;
 - 5.37.6. Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;
 - 5.37.7. Permitir mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
 - 5.37.8. Permitir personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento;
 - 5.37.9. Importar lista de contatos para atendimento exclusivo do grupo;
- 5.38. Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal;
- 5.39. Permitir importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;
- 5.40. Permitir "opt-in/opt-out" onde o cliente habilita ou desabilita o interesse em receber informações da instituição;
- 5.41. Permitir integração com central telefônica possibilitando discar para o cliente diretamente da plataforma de atendimento (click-to-call);
- 5.42. A plataforma deve ser em "nuvem" com acesso seguro HTTPS;
- 5.43. O sistema deve permitir a personalização do painel de monitoramento do supervisor (dashboards);
- 5.44. Permitir que o gestor monitore os atendimentos com as seguintes opções:
 - 5.44.1. Monitoramento apenas do grupo de atendimento que está sob sua supervisão;
 - 5.44.2. Agentes e seus respectivos atendimentos;
 - 5.44.3. Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento;
 - 5.44.4. Transferir atendimento;
 - 5.44.5. Finalizar o atendimento;
 - 5.44.6. Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível;
 - 5.44.7. Visualizar duração do atendimento;
 - 5.44.8. Visualizar grupo de atendimento;
 - 5.44.9. Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento;
- 5.45. Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento;
- 5.46. Permitir o monitoramento e estatísticas do consumo mensal de mensagens:
 - 5.46.1. Contratadas;

- 5.46.2. Enviadas;
- 5.46.3. Recebidas;
- 5.46.4. Enviadas e Recebidas;
- 5.46.5. Recebidas por agente;
- 5.46.6. Enviadas por agente;
- 5.46.7. Enviadas pelo administrador;
- 5.46.8. Enviadas pelo sistema;
- 5.47. Permitir o monitoramento e estatísticas do armazenamento do espaço em nuvem contratado:
 - 5.47.1. Limite disponível;
 - 5.47.2. Espaço em uso;
 - 5.47.3. Espaço disponível;
 - 5.47.4. Consumo por mídias (Imagem, Vídeo, Áudio e Documentos);
- 5.48. Permitir relatórios:
 - 5.48.1. Permitir a criação de relatórios personalizados;
 - 5.48.2. Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;
 - 5.48.3. Total global por mensagens e atendimentos;
 - 5.48.4. Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (tme);
 - 5.48.5. Por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (tma);
 - 5.48.6. Pausas por atendente;
 - 5.48.7. Tabulações de finalização de atendimento;
 - 5.48.8. Por protocolo;
 - 5.48.9. Por atualizações no sistema;
 - 5.48.10. Por entrada de dados no fluxo de atendimento;
 - 5.48.11. Por conversas entre agentes;
 - 5.48.12. Por nota de atendimento;
 - 5.48.13. Permitir que os relatórios possam ser exportados em arquivos CSV ou XLSX;
- 5.49. Permitir integração com WhatsApp Business API;
- 5.50. Disponibilizar suporte 24x7 da solução;
- 5.51. Permitir integrações com outros sistemas por meio de Webservice ou API REST;
- 5.52. Disponibilizar manual de integração;
- 5.53. Permitir criação de landing page para acesso rápido aos canais de atendimento;
- 5.54. Permitir criação de lista de palavras para não inicialização do fluxo de atendimento;
- 5.55. Proibir o envio do agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada;
- 5.56. Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente;
- 5.57. Permitir criação de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa;
- 5.58. Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:
 - 5.58.1. Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
 - 5.58.2. Atendimento de todos os canais em única tela;
 - 5.58.3. Visualizar informações do contato que está em atendimento;
 - 5.58.4. Visualizar mensagens pré-definidas;
 - 5.58.5. Permitir o agente usar recurso de codinome para acesso direto em sua fila de espera e não necessite passar por menu para ser atendido;
 - 5.58.6. Enviar emoji;
 - 5.58.7. Convidar outro agente para participar do atendimento;
 - 5.58.8. Transferir atendimento para outro agente;
 - 5.58.9. Anexar mídia (Arquivo, Imagens, Documentos e Áudios);
 - 5.58.10. Chat interno;
 - 5.58.11. Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;
 - 5.58.12. Visualizar histórico de conversas anteriores;

- 5.58.13. Permitir pausar o atendimento não interrompendo os em curso;
- 5.58.14. Permitir configurar mensagens personalizadas a serem enviadas quando o atendente estiver em pausa;
- 5.58.15. Permitir editar nome do contato em atendimento;
- 5.58.16. Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido;
- 5.58.17. Permitir o logout automático do atendente depois de um período, configurável, de inatividade;
- 5.58.18. Permitir busca de contatos a partir do nome do contato ou número de telefone;
- 5.59. Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento;
- 5.60. Permitir chamadas de vídeo quando demandadas pelo atendente ou pelo cliente, durante a chamada de vídeo deve ser possível o compartilhamento de tela e gravação do atendimento.
- 5.61. Deve ser possível ao cliente entrar na chamada de vídeo sem precisar se autenticar no sistema, digitando apenas o seu nome, não deve haver limite de tempo nas chamadas de vídeo.
- 5.62. Permitir a comunicação interna entre todos os usuários do sistema, seja atendentes ou supervisores, pelo próprio sistema e sem custos para a contratante;
- 5.63. O sistema de possuir uma API própria que possa ser consumida por sistemas externos e possibilitar no mínimo as seguintes ações:
 - 5.63.1. Listar, criar, visualizar e atualizar atendentes;
 - 5.63.2. Listar, criar, visualizar e atualizar equipes de atendimento;
 - 5.63.3. Listar, criar, visualizar e atualizar contatos;
 - 5.63.4. Listar, criar, visualizar e atualizar canais de atendimento;
 - 5.63.5. Listar, criar, visualizar e atualizar atendentes na plataforma;
 - 5.63.6. Listar e visualizar os atendimentos em andamento na plataforma;
 - 5.63.7. Enviar mensagens;
 - 5.63.8. A API dever ser documentada e apresentar a forma de autenticação para geração do Token;
- 5.64. O sistema deve possuir um APP (aplicativo) disponível nas plataformas IOS e Android de forma o atendente possa:
 - 5.64.1. Visualizar a fila de espera dos atendimentos;
 - 5.64.2. Realizar os atendimentos;
 - 5.64.3. Iniciar novos atendimentos;
 - 5.64.4. Possibilidade de enviar áudio e arquivos de mídia;
 - 5.64.5. Ter acesso à base de conhecimento com respostas previamente cadastradas;
 - 5.64.6. Possibilidade de transferência do atendimento para outro atendente;
 - 5.64.7. Realizar conversas de suporte com outros atendentes da mesma equipe através do aplicativo;
 - 5.64.8. Efetuar login e logout de suas equipes de atendimento;
 - 5.64.9. Possibilidade de classificar o atendimento ao seu término;
 - 5.64.10. Entrar no modo pausa;
 - 5.64.11. Criar novos contatos;
 - 5.64.12. Pesquisar por contatos existentes;

6. Mensagens (Item 3)

- 6.1. O fornecedor do Sistema de Atendimento Digital Multicanal deverá utilizar, para troca de mensagens de WhatsApp, a API Oficial do WhatsApp através de um BSP “Business Solution Provider” e comprovar ser parceiro oficial do WhatsApp. A comprovação será realizada através de pesquisa no site de parceiros da Meta: https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging
 - 6.1.1. O fornecedor deverá considerar o consumo mensal limitando-se à quantidade total de mensagens previstas para toda a duração do contrato, independentemente do canal de comunicação a ser utilizado.
- 6.2. O fornecedor deverá disponibilizar os seguintes tipos de mensagens para todos os canais de atendimento:
 - 6.2.1. Mensagens de Sessão ou receptivas

- 6.2.2. As mensagens de sessão, ou “Session Messages” deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo WhatsApp.
- 6.2.3. As mensagens deverão ser do tipo texto livre.
- 6.2.4. Todas as mensagens recebidas do contato externo serão consideradas mensagens de sessão.
- 6.2.5. Sempre que um contato enviar uma mensagem para a CONTRATANTE haverá a abertura ou prolongamento da sessão.
- 6.2.6. A duração de uma sessão deve ser de 24 horas contadas a partir da última mensagem recebida do contato externo.
- 6.2.7. As mensagens de enviadas pela CONTRATANTE serão consideradas como Mensagem de Sessão somente quando enviadas para responder a um contato dentro da sessão, ou seja, em até 24 horas da última mensagem do contato.
- 6.2.8. Mensagens de Modelo de Marketing (template HSM)
- 6.2.9. As mensagens ativas categoria Marketing deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo WhatsApp e serão de responsabilidade da contratada.
- 6.2.10. Serão consideradas mensagens ativas baseadas em modelo, ou simplesmente, mensagens de modelo, todas as mensagens ativas enviadas pela CONTRATANTE fora de uma Sessão aberta pelo contato externo.
- 6.2.11. As mensagens de modelo deverão obedecer ao padrão HSM (High Structured Messages).
- 6.2.12. As mensagens de modelo ativas deverão ser enviadas apenas aos contatos que realizarem a pré-aprovação para recebimento de mensagens ativas (OPT-IN).
- 6.2.13. As mensagens poderão ser constituídas de texto, emoji, formatação específica do WhatsApp (negrito, itálico, etc.) e com campos variáveis os quais serão substituídos automaticamente no ato do envio da mensagem.
- 6.2.14. As mensagens de modelo deverão ser pré-aprovadas pelo WhatsApp.
- 6.2.15. O fornecedor deverá realizar as aprovações junto ao WhatsApp.
- 6.2.16. O envio dos modelos de mensagens (templates) para aprovação do WhatsApp deverá ocorrer de dentro do sistema proposto.
- 6.2.17. Os modelos (templates) que forem aprovados deverão ficar disponíveis para comunicação ativa da CONTRATANTE com seus contatos externos.
- 6.2.18. Os modelos de mensagem deverão possibilitar a inclusão de botões de ação, listas e demais opções de interatividade disponíveis pelo WhatsApp.
- 6.3. O fornecedor deverá entregar um relatório mensal com as seguintes informações para comprovação da utilização por demanda:
- 6.3.1. Relatório com o total de mensagens consumidas e tarifadas no período;
- 6.3.2. Total diário de envio de mensagens ativas (template HSM);
- 6.3.3. Total diário de envio/recepção de mensagens de atendimento (session message);
- 6.3.4. Total mensal de mensagens (template HSM) tarifadas;
- 6.3.5. Total mensal de mensagens de atendimento (session message) tarifadas;
- 6.3.6. Deverá apresentar o custo unitário por mensagem de sessão ativa ou receptiva (session messages) composto por 4 casas após a vírgula;
- 6.3.7. Deverá apresentar o custo unitário por mensagem ativas (template HSM) composto por 4 casas após a vírgula;
- 6.4. Ficará a cargo da CONTRATANTE:
- 6.4.1. Assegurar o status de empresa verificada junto ao Facebook;
- 6.4.2. Informar ao fornecedor do sistema o número de identificação do Gerenciador de Negócios de sua página do Facebook;
- 6.4.3. Informar o número de telefone a ser utilizado na API Oficial do WhatsApp;
- 6.4.4. Informar o nome de exibição que será utilizado;

7. Serviços de Implantação (item 4)

7.1. A implantação do sistema deve contemplar os seguintes pontos:

7.1.1. Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;

7.1.2. Configuração dos canais de atendimento (WhatsApp, facebook, etc.) conforme informações disponibilizadas pela CONTRATANTE;

7.1.3. Criação das contas de administradores e supervisores;

7.1.4. Criação dos grupos de atendimento;

7.1.5. Criação dos atendentes;

7.1.6. Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;

7.1.7. Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;

7.2. Durante as fases de implantação a CONTRATADA além do atendimento remoto e em formato de EAD, deverá atender de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE, o atendimento presencial contempla treinamentos e demais atividades e devem ter uma quantidade mínima de horas a ser distribuídas entre as atividades conforme abaixo:

7.2.1. Fase 1 - Administradores e Helpdesk: Deverá ter no mínimo 4 (quatro) horas presenciais, as demais horas podem ser atendidas remotamente/EAD;

7.2.2. Fase 2 - Usuários e atendentes: Deverá ter no mínimo 2 (duas) horas presenciais, as demais horas podem ser atendidas remotamente/EAD;

7.3. Os treinamentos deverão ser do tipo teórico-prático com manuais de treinamento atualizados e que reflita, de forma atualizada, a SOLUÇÃO fornecida;

7.4. Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA;

7.5. Devem ser realizados para a equipe técnica e para os usuários da CONTRATANTE, em todos os itens necessários à utilização adequada da SOLUÇÃO, bem como na operação e administração da SOLUÇÃO fornecida, incluindo todos os softwares e equipamentos que compõem a SOLUÇÃO;

7.6. Treinamento de administrador

7.6.1. Objetiva a transmissão dos conhecimentos necessários para que a equipe técnica da CONTRATANTE suporte o funcionamento da SOLUÇÃO;

7.6.2. Deverão ser entregues arquivos, apresentações ou material audiovisual para o treinamento dos usuários;

7.6.3. O treinamento para administrador será presencial e ministrado nas dependências da CONTRATANTE, terá a carga horária de no mínimo 4 (quatro) horas, podendo ser dividido em 2 (dois) módulos se necessário, para uma turma de até 16 (dezesesseis) pessoas a critério da CONTRATANTE;

7.6.4. Ao término de cada turma, exceto para usuário final, deverão ser entregues atestados de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático;

7.7. Treinamento para a equipe de Supervisor

7.7.1. O treinamento deverá habilitar no mínimo 16 (dezesesseis) técnicos para pleno atendimento dos produtos, com carga horária de no mínimo de 2 (duas) horas, em duas turmas (manhã e tarde), abordando os seguintes temas:

7.7.1.1. Fundamentos da SOLUÇÃO;

7.7.1.2. Overview dos conceitos e definições do projeto;

7.7.1.3. Motivações para a mudança, Arquitetura, Níveis de Serviço, etc.;

7.7.1.4. Treinamento sobre as funcionalidades de monitoramento em tempo real e relatórios do sistema;

7.7.1.5. Capacitar à equipe com relação aos produtos disponibilizados;

7.7.1.6. Identificar funcionalidades dos produtos, procedimentos de administração básica, principais problemas e soluções e verificar se os scripts estão coerentes.

7.8. Treinamento de Atendentes

7.8.1. O treinamento para os agentes será presencial e ministrado nas dependências da CONTRATANTE, terá a carga horária de no mínimo 1 (hum) hr para cada turma, podendo ser dividido em módulos, se necessário, para uma turma de até 20 (vinte) pessoas, abordando os seguintes temas:

7.8.1.1. Fundamentos da SOLUÇÃO;

7.8.1.2. Motivações para a mudança, Arquitetura, Níveis de Serviço;

7.8.1.3. Treinamento sobre as funcionalidades: login, logoff, fila de atendimento, anexar documentos, histórico de atendimentos, respostas frequentes, encerramento de atendimento;

7.8.2. Após o treinamento presencial, para usuário final também poderá haver treinamentos via web (não presencial);

8. Serviços de integração e desenvolvimento (item 5)

8.1. O fornecedor deverá considerar um valor de Homem/Hora de serviços profissionais para desenvolvimento de integrações com os sistemas da CONTRATANTE;

8.2. As horas serão utilizadas conforme a demanda e poderão não serem utilizadas em sua totalidade;

8.3. Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos da CONTRATANTE para realização dos atendimentos de forma automatizada;

8.4. As integrações deverão ser realizadas via API (Application Programming Interface) REST;

8.5. O sistema deverá possuir documentação pronta das especificações de APIs, tendo ainda ambiente para realizar as operações com os parâmetros necessários definidos, bem como ambiente de teste onde as aplicações podem ser alteradas sem interferir no meio de produção. Assim sendo possível realizar as operações de mudanças experimentais que vão garantir o bom funcionamento da solução, evitando danos que possam prejudicar o sistema.

8.6. Todas as informações sobre link de acesso, método de autenticação, token de segurança e etc. serão disponibilizadas pela CONTRATANTE.

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;

c) 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;

e) pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada

de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

g) 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;

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

k) 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;

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

2.4. **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 prestação de serviços com empresa vencedora , 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\$ 100,00 (cem 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 120 (cento e vinte) meses, na forma do artigo 107 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. Ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

9.13. O pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica através do e-mail compras@crc-ba.org.br.

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

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

- ANEXO I - Documentação exigida para Habilitação
- ANEXO II - Termo de Referência (SEI nº)

- ANEXO III - Estudo Técnico Preliminar (SEI nº)
- ANEXO IV - Modelo de Proposta de Preços (SEI nº)

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 Procuradora-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

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

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

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, 08 de outubro de 2025

Gabriela Almeida Santos

Setor de Compras



Documento assinado eletronicamente por **Gabriela Almeida Santos, Assessora da Presidência**, em 09/10/2025, às 10:34, 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 **1056502** e o código CRC **A94AFBBB**.

Referência: Processo nº 9079604110000165.000047/2025-17

SEI nº 1056502