

Termo de Referência 38/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
38/2025	926570-CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE - RO	GABRIELA GARCIA DA SILVA	09/07/2025 14:52 (v 9.0)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados /Serviço continuado com dedicação exclusiva de mão de obra		9079610110000355.000018202584

1. Condições gerais da contratação

1.1. Contratação de plataforma integrada para atendimento digital, incluindo chatbot com IA via WhatsApp Business API e ferramenta de e-mail marketing, com suporte técnico, treinamento e licenciamento, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

LOTE 01					
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Assistente Virtual (Chatbot com IA generativa)	20605	12 meses	R\$ 3.774,50	R\$ 45.294,00
2	E-mail Marketing	17108	12 meses	R\$ 552,85	R\$ 6.634,20
Total:					R\$ 51.928,20

1.2. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n.º 14.133, de 2021.

1.2.1. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que suas funcionalidades, parâmetros técnicos e padrões de qualidade são amplamente difundidos e padronizados no mercado.

1.3. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como contínuos uma vez que se trata de uma demanda permanente e essencial para a comunicação institucional do CRCRO, tanto no atendimento ao público via WhatsApp quanto na disseminação de informações por e-mail marketing. A execução do serviço não se esgota em uma única entrega, exigindo operações contínuas de monitoramento, personalização, atualização de conteúdos, integração com atendimento humano e suporte técnico recorrente. Tais características justificam seu enquadramento como serviço continuado, conforme os critérios da Instrução Normativa SEGES/ME nº 05/2017.

1.4. A divisão de custos entre os módulos de chatbot e e-mail marketing foi feita com base na importância e complexidade de cada solução. O chatbot tem maior peso por envolver inteligência artificial, integração com atendimento humano e operação contínua. O e-mail marketing, embora complementar, tem papel relevante na comunicação periódica com o público.

1.5. O valor anual e mensal apresentado é estimado e pode variar conforme a demanda durante a vigência do contrato. Ajustes serão feitos conforme necessidade, respeitando os limites legais e contratuais.

## 2. Descrição da solução

2.1. A solução de TIC a ser contratada consiste na implantação de uma plataforma integrada de atendimento digital omnichannel, composta por dois módulos principais:

2.1.1. Chatbot com inteligência artificial generativa (IA) integrado ao WhatsApp Business API oficial, permitindo atendimento automatizado, triagem de demandas e encaminhamento para operadores humanos;

2.1.2. Ferramenta de e-mail marketing com funcionalidades avançadas de segmentação, personalização, envio e análise de campanhas, utilizando servidor e IP dedicados.

2.2. A plataforma deverá contemplar, no mínimo, os seguintes recursos:

2.2.1. Atendimento automatizado inteligente via WhatsApp, com emulação de linguagem natural, integração com IA generativa (ex.: modelo tipo ChatGPT), menus dinâmicos e direcionamento para operadores humanos;

2.2.2. Manutenção do número institucional do CRCRO vinculado à API oficial da Meta/WhatsApp, com garantia de uso contínuo mesmo após o encerramento contratual;

2.2.3. Gestão de atendimentos em painel administrativo, com controle de filas, transferência entre setores, mensagens automáticas, transcrição de áudio, geração de protocolos e registro completo do histórico;

2.2.4. Criação e disparo de campanhas de e-mail marketing, com:

2.2.4.1. Agendamento por data e hora;

2.2.4.2. Segmentação de públicos por listas personalizadas;

2.2.4.3. Personalização de conteúdo com suporte a HTML e mídia (PDF, JPG, PNG, etc.);

2.2.4.4. Relatórios analíticos com indicadores como taxa de abertura, cliques, rejeições e descadastramentos;

2.2.4.5. Uso de servidor e IP dedicados, com garantia de entregabilidade e rastreabilidade das campanhas.

2.2.4.6. Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), incluindo mecanismos de opt-in e opt-out, criptografia de dados, controle de consentimento e política de privacidade explícita;

2.2.4.7. Interface web responsiva e centralizada, compatível com os principais navegadores (Chrome, Edge, Firefox) e com funcionalidades completas para desktop e dispositivos móveis (Android/iOS);

2.2.4.8. Suporte técnico especializado em horário comercial e atendimento remoto emergencial, com atualizações contínuas da plataforma e da base da IA.

2.3. A contratação incluirá o fornecimento de infraestrutura em nuvem, com alta disponibilidade (mínimo de 99,9%), segurança, backup automático e escalabilidade.

### 3. Fundamentação e descrição da necessidade

3.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

### 4. Requisitos da contratação

4.1. Os requisitos de negócio estão dispostos no item 4 do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

#### 4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. O treinamento deverá ser de no mínimo 1 (uma) hora de duração, de forma remota.

4.2.2. O treinamento deverá abranger, no mínimo, os seguintes aspectos:

4.2.2.1. Utilização da interface administrativa do chatbot e do módulo de e-mail marketing, incluindo triagem automática, encaminhamento ao atendimento humano e geração de relatórios.

4.2.2.2. Gerenciamento de listas, criação de campanhas, agendamento de disparos, análise de métricas e boas práticas de comunicação institucional.

4.2.2.3. Disponibilização de materiais de apoio, como manuais, vídeos tutoriais e FAQs para consulta contínua.

4.2.3. Caso haja mudanças significativas no uso da solução, a Contratada deverá fornecer treinamento adicional, podendo ser por meio de vídeos explicativos.

#### 4.3. Obrigações pertinentes à LGPD

4.3.1. A solução a ser contratada deverá estar integralmente aderente à Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

4.3.1.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

4.3.1.3. É vedado o compartilhamento de dados com terceiros fora das hipóteses permitidas em Lei.

4.3.1.4. A empresa contratada atuará como operadora de dados, nos termos do Art. 5º, VII, sendo responsável pelo tratamento em nome do controlador (órgão contratante).

4.3.1.5. Deverá ser indicado formalmente um encarregado pelo tratamento de dados pessoais (DPO), conforme exigido pelo Art. 41, com dados de contato para atendimento aos titulares e à autoridade nacional.

4.3.1.6. Toda atividade de tratamento deverá ser registrada em relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, sempre que exigido, nos termos do Art. 38.

4.3.1.7. A solução deverá garantir a exclusão ou bloqueio de dados após o cumprimento da finalidade, bem como a conservação conforme determina o Art. 15 e 16 da Lei Nº 13.709/2018.

4.3.1.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento das disposições exigidas na LGPD, devendo a Contratada atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

4.3.1.9. É dever da Contratada orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

#### **4.4. Requisitos de Manutenção**

4.4.1. A Contratada deverá realizar manutenções periódicas para garantir a disponibilidade e o aprimoramento das funcionalidades da solução.

4.4.2. Alterações no sistema serão feitas automaticamente para implementar melhorias e corrigir eventuais falhas.

4.4.3. Os serviços de suporte e assistência técnica deverão ser realizados por profissionais qualificados, com conhecimento técnico sobre o produto e ferramentas adequadas para execução do trabalho.

4.4.4. A Contratada deverá disponibilizar canais de contato para registro de ocorrências, operando 8 horas por dia, 5 dias por semana, em horário comercial, de forma eletrônica ou por telefone.

#### **4.5. Requisitos Temporais**

4.5.1. Os prazos para implantação e início de funcionamento da solução estão detalhados no item 6 deste Termo de Referência.

#### **4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade**

4.6.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados no Guia de Requisitos e Obrigações Quanto a Privacidade e à Segurança da Informação.

#### **4.7. Requisitos de Garantia e Manutenção**

4.7.1. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

4.8. Não há requisitos sociais, ambientais e culturais e de arquitetura tecnológica.

#### **4.9. Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.9.1. O Contratado deverá disponibilizar canais de atendimento e registro de ocorrências com funcionamento:

- 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, por meio eletrônico;
- 8 (oito) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, por atendimento telefônico.

4.9.2. A execução dos serviços deverá ser monitorada pelo Contratado, que deverá comunicar prontamente à Contratante quaisquer ocorrências relevantes.

#### **4.10. Vistoria**

4.10.1. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

4.11. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

#### **4.12. Garantia da Contratação**

4.12.1. Não será exigida garantia da contratação, conforme previsto nos artigos 96 e seguintes da Lei nº 13.133/2021, tendo em vista as seguintes razões técnicas:

4.12.1.1. A solução contratada é baseada em software como serviço (SaaS), sem entrega de bens físicos ou execução de obras;

4.12.1.2. A execução do objeto apresenta baixa complexidade e permite fiscalização contínua por meio de relatórios, dashboards e suporte técnico;

4.12.1.3. Os pagamentos serão realizados de forma mensal e vinculados à efetiva prestação dos serviços;

4.12.1.4. A contratada deverá garantir a continuidade do uso do número institucional do CRCRO vinculado à API oficial da Meta, mesmo após o encerramento contratual;

4.12.1.5. As salvaguardas contratuais previstas, aliadas à natureza do objeto, tornam desnecessária a exigência de garantia formal.

#### 4.13. Informações relevantes para apresentação da proposta

4.13.1. Para fins de dimensionamento da solução e elaboração da proposta comercial, seguem informações específicas do CRCRO relativas à demanda esperada:

##### 4.13.2. Módulo Chatbot – WhatsApp Business API Oficial

- Quantidade de acessos simultâneos para operadores: 8
- Quantidade de acessos simultâneos para supervisores/gestores: 2
- Volume estimado de atendimentos via WhatsApp (ativo e receptivo, incluindo interações com chatbot): 6.000 por mês

##### 4.13.3. Módulo E-mail Marketing

- Volume estimado de disparos mensais: até 30.000 e-mails
- Base ativa de contatos: aproximadamente 5.000 e-mails segmentados entre profissionais contábeis, organizações contábeis e setores internos do CRCRO
- Média mensal de campanhas: 6 campanhas (com reenvios e segmentações)
- Tipos de arquivos comumente utilizados: PDF, JPG, PNG

##### 4.13.4. Treinamentos e Suporte Técnico

- Será exigido treinamento inicial completo para os operadores e supervisores, bem como suporte técnico sob demanda durante a vigência do contrato.

## 5. Papéis e responsabilidades

### 5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. Nomear Gestores e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução da solução contratada;

5.1.2. Encaminhar formalmente as demandas por meio de Ordem de Serviço, conforme critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. Receber os serviços e acessos fornecidos pela contratada, verificando sua conformidade com o contratado;

5.1.4. Aplicar à contratada as penalidades cabíveis em caso de descumprimento contratual, conforme legislação vigente;

5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada dentro dos prazos estabelecidos;

5.1.6. Comunicar formalmente quaisquer falhas, interrupções ou não conformidades identificadas na execução dos serviços;

5.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8. Garantir que a titularidade sobre os dados, relatórios e conteúdos produzidos ou tratados durante o contrato permaneça com o CRCRO, conforme as regras de propriedade e sigilo estabelecidas.

## 5.2. São obrigações do CONTRATADO

- 5.2.1. Indicar formalmente preposto responsável por representar a empresa perante o CRCRO, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2. Atender prontamente às orientações e exigências da fiscalização do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.4. Viabilizar o acompanhamento técnico e administrativo da solução por parte da fiscalização, inclusive com acesso ao ambiente de gestão e relatórios;
- 5.2.5. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.6. Manter, durante toda a vigência do contrato, as mesmas condições de habilitação jurídica, técnica e fiscal exigidas na contratação;
- 5.2.6. Disponibilizar equipe técnica qualificada para suporte, implantação, personalização e acompanhamento da solução contratada;
- 5.2.7. Garantir o funcionamento contínuo da plataforma, com a produtividade contratada (volumes de atendimento, disparos, acessos simultâneos etc.);
- 5.2.8. Garantir a confidencialidade e a não divulgação dos dados tratados, respeitando a titularidade dos dados e as obrigações legais (incluindo a LGPD);
- 5.2.9. Realizar, quando necessário, a transição de dados e informações ao final do contrato, garantindo continuidade operacional.

## 6. Modelo de execução do contrato

- 6.1. A prestação dos serviços deverá iniciar em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, podendo ser prorrogada por igual período mediante justificativa formal da Contratada e aprovação da Contratante.
  - 6.1.1. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o CRCRO poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial, dentro do prazo do item 6.1., caso julgue necessário.
- 6.2. A implantação da solução deverá observar as seguintes condições:
  - 6.2.1. A plataforma integrada (chatbot e e-mail marketing) deverá estar disponível para uso em até 15 (quinze) dias úteis após a assinatura do contrato.
  - 6.2.2. Todo o processo de implantação deverá ser acompanhado pela Contratante, incluindo configuração, personalização, capacitação e testes iniciais.
  - 6.2.3. O sistema deverá estar em pleno funcionamento no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, a contar da assinatura do contrato.
- 6.3. Antes do início do funcionamento definitivo, deverá ser realizada uma fase de testes controlados, incluindo:
  - 6.3.1. Ativação da plataforma em ambiente de homologação com grupo reduzido de usuários, a fim de validar as funcionalidades e realizar os ajustes necessários para garantir a estabilidade da operação.
- 6.4. A Contratada deverá disponibilizar treinamento e capacitação para a equipe do CRCRO, conforme previsto no item 4.2 deste Termo de Referência.

6.5. Os prazos de execução do contrato poderão ser prorrogados, desde que devidamente justificados e autorizado pelo CRCRO.

#### **6.5. Transição Contratual**

6.5.1. A contratada deverá garantir, ao final do contrato, a realização de transição adequada à nova prestadora de serviços ou à equipe interna, quando aplicável.

6.5.2. A transição deverá contemplar, no mínimo:

- a) Transferência da conta oficial da API do WhatsApp Business, vinculada ao número institucional do CRCRO;
- b) Exportação integral dos dados de atendimento (logs, relatórios, interações automatizadas, templates aprovados pela Meta);
- c) Transferência da titularidade dos domínios e contas utilizados para disparo de e-mails institucionais;
- d) Exportação da base de contatos segmentada, listas, campanhas anteriores e métricas;
- e) Fornecimento de documentação técnica e orientações operacionais para continuidade do serviço.

6.5.3. A transição deverá ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis antes do encerramento contratual, em ambiente controlado e com acompanhamento da equipe do CRCRO.

6.5.4. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.5.5. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se em anexo a este TR.

### **7. Modelo de gestão do contrato**

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

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

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

#### **7.5. Fiscalização**

7.5.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

#### **7.6. Fiscalização Técnica**

6.6.1. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

7.6.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

7.6.3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

7.6.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV);

7.6.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V);

7.6.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

## 7.7. Gestor do Contrato

7.7.1. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

7.7.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

7.7.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

7.7.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

7.7.5. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

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

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

## 8. Do reajuste

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

8.1.1. Considera-se data do orçamento estimado, a data da apresentação da proposta.



8.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custos da Tecnologia da Informação - ICTI, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

8.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice(s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

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

8.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

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

8.8. O reajuste será realizado por meio de termo aditivo.

## 9. Critérios de seleção do fornecedor

9.1. O contratado será selecionado por meio da realização de Pregão Eletrônico, na forma eletrônica, que culminará com a seleção da proposta de menor preço global.

### 9.2. Exigências de Habilitação

9.2.1. Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como: a) SICAF; b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União ([www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis)); c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portalttransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

9.2.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa interessada e 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.

9.2.3. Caso conste na consulta de situação do interessado 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.

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

9.2.5. O interessado será convocado para manifestação previamente a uma eventual negativa de contratação.

9.2.6. Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do interessado será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

9.2.7. É dever do interessado manter atualizada a respectiva documentação constante do SICAF, ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a respectiva documentação atualizada.

9.2.8. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.2.9. Se o interessado for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de

capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente forem emitidos somente em nome da matriz.

9.2.10. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

9.3. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:

9.3.1. Empresário Individual: Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.

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

9.3.3. Sociedade Empresária, Sociedade Limitada Unipessoal (SLU) ou Empresa Individual de Responsabilidade Limitada (EIRELI): Inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

9.3.4. Sociedade Empresária Estrangeira: Portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

9.3.5. Sociedade Simples: Inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

9.3.6. Filial, Sucursal ou Agência de Sociedade Simples ou Empresária: Inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no registro onde tem sede a matriz.

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

#### **9.4. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista**

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

9.4.2. 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).

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

9.4.4. Declaração de 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.

9.4.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa.

9.4.6. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade, conforme exigência aplicável à prestação de serviços.

9.4.7. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, responsável pela arrecadação do ISS (Imposto Sobre Serviços).

9.4.8. Caso o fornecedor seja considerado isento do tributo municipal, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração emitida pela Fazenda Municipal competente.

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

## 9.5. Qualificação Econômico-Financeira

9.5.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, nos termos do artigo 69, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

## 9.6. Qualificação Técnica

9.6.1. Comprovação, por meio de um ou mais atestados de capacitação técnica expedidos por pessoas de direito público ou privado, demonstrando que a Licitante já realizou serviços equivalentes em quantitativos, especificações, especialmente naquelas principais que são as requisitadas na prova de conceito.

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

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

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

9.6.2 Considerando que a solução a ser contratada envolve o desenvolvimento, customização, treinamento e implantação de **sistema de chatbot inteligente**, bem como o módulo de **e-mail marketing institucional**, justifica-se a exigência de atestado(s) de capacidade técnica que comprove(m) a execução anterior de serviços similares. Essa exigência visa assegurar que a contratada possua experiência prática na entrega de soluções compatíveis com o objeto, mitigando riscos operacionais, garantindo a eficácia na comunicação digital e promovendo a eficiência administrativa.

### 9.6.3. Prova de Conceito

9.6.3.1. Os fornecedores da solução de atendimento automatizado (chatbot) e e-mail marketing deverão apresentar a **Prova de Conceito**, conforme item 4.13 deste TR, bem como do anexo II.

9.6.3.2. Havendo o aceite da proposta quanto ao valor e a regularidade dos demais documentação de habilitação, o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar será convocado para a realização da Prova de Conceito (PoC), antes da adjudicação, com o objetivo de demonstrar a aderência da solução ofertada aos requisitos técnicos e funcionais descritos neste Termo de Referência.

9.6.3.3. A POC deverá ser realizada de forma remota, em ambiente controlado e acessível à equipe técnica e aos fiscais da Contratante, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a convocação.

9.6.3.4. Caso a solução seja classificada como "Parcialmente Apta", a empresa deverá apresentar cronograma de adequação em até 5 (cinco) dias úteis, com prazo de implementação não superior a 30 (trinta) dias úteis, ou informar que não irá realizar as adequações propostas.

9.6.3.4.1. A não apresentação, a recusa na adaptação caso seja julgado como parcialmente apto ou reprovação da POC **desclassificará o fornecedor**.

9.6.3.5. O não cumprimento dos prazos estabelecidos no item 4.13.1 também acarretará a desclassificação do licitante, sendo então convocado o licitante classificado na posição subsequente, e assim sucessivamente.

9.6.3.6. Os demais licitantes poderão acompanhar a PoC como observadores, mediante convite ou aviso prévio da Administração.

9.6.3.7. A avaliação da PoC será realizada pela equipe técnica designada pela área de Tecnologia da Informação e pelos fiscais da contratação, e será registrada por meio de formulário próprio, contendo os critérios de atendimento (Apto, Parcialmente Apto ou Não Apto) e observações técnicas.

9.6.3.8. A exigência da Prova de Conceito fundamenta-se na complexidade técnica da solução a ser contratada, que envolve integração com a API oficial do WhatsApp, uso de inteligência artificial generativa e requisitos avançados de e-mail marketing, além da necessidade de conformidade com a LGPD. Assim, a PoC é essencial para verificar a funcionalidade, desempenho, compatibilidade e usabilidade da solução ofertada, resguardando o interesse público e a qualidade da contratação. Não se trata de exigência excessiva, mas de medida proporcional e justificada, que visa assegurar o atendimento integral dos requisitos técnicos, evitando contratações ineficazes, inadequadas ou que gerem risco à segurança da informação e à conformidade legal do CRCRO.

#### 9.6.4. Comprovação de API oficial da Meta

9.6.4.1. A plataforma deverá utilizar exclusivamente a API oficial da Meta para WhatsApp Business, com o número institucional do CRCRO vinculado ao seu Gerenciador de Negócios. É vedada a utilização de APIs paralelas, não autorizadas ou obtidas por engenharia reversa.

9.6.4.2. A licitante deverá apresentar declaração formal, assinada por seu representante legal, declarando expressamente:

- a) O uso exclusivo da API oficial da Meta;
- b) A identificação do Business Solution Provider (BSP) autorizado responsável pela intermediação da API;
- c) O compromisso de manter o número institucional vinculado ao Gerenciador de Negócios do CRCRO.

9.6.4.3. A declaração deverá seguir o modelo constante no **Anexo V** deste Termo de Referência.

## 10. Estimativas do valor da contratação

**Valor (R\$):** 51.928,20

10.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 51.928,20 (cinquenta e um mil, novecentos e vinte e oito reais e vinte centavos), conforme custos unitários apostos na tabela abaixo:

LOTE 01					
Item	Serviço	CATSERV	Quantidade	Valor Mensal Estimado	Valor Anual Estimado
1	Assistente Virtual (Chatbot)	20605	12 meses	R\$ 3.774,50	R\$ 45.294,00
2	E-mail Marketing	17108	12 meses	R\$ 552,85	R\$ 6.634,20
	Total:			R\$ 4.327,35	R\$ 51.928,20

## 11. Adequação orçamentária

11.1. A presente contratação está prevista no Plano de Contratações Anual (PCA) de 2025, constando no Item 72, Projeto 5006 – Comunicação e Telecomunicações, estando vinculada à Conta Contábil 6.3.1.3.02.01.038 – Telemarketing.

## 12. Critérios de medição e pagamento

12.1. A avaliação da execução do objeto utilizará IMR - Instrumento de Medição de Resultado, conforme previsto no Anexo I.

12.1.1. A equipe designada para a fiscalização do contrato acompanhará regularmente o desempenho da solução contratada, registrando falhas e verificando o cumprimento dos requisitos técnicos e funcionais descritos no Termo de Referência.

12.1.2. Serão aplicadas pesquisas periódicas com os usuários da solução (operadores do chatbot, equipe técnica, supervisores e setores que utilizarem o e-mail marketing) para mensurar a eficiência e a usabilidade da plataforma.

12.1.3. A pesquisa de satisfação deverá conter, no mínimo, os seguintes quesitos:

12.1.3.1. facilidade de uso da plataforma de chatbot e e-mail marketing;

12.1.3.2. desempenho e estabilidade do sistema (tempo de resposta, uptime e fluidez dos atendimentos/disparos);

12.1.3.3. suporte técnico e atendimento;

12.1.3.4. clareza e utilidade dos relatórios gerenciais (estatísticas de atendimento e e-mail);

12.1.3.5. impacto na rotina de comunicação com os públicos-alvo do CRCRO;

12.1.3.6. sugestões e comentários.

12.1.4. Os resultados devem ser compilados e analisados pelos fiscais e gestores do contrato.

12.1.5. Caso sejam identificados problemas recorrentes, deve-se acionar o fornecedor para correções ou melhorias.

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

12.2.1. não produzir os resultados acordados,

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

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

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

12.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

12.4. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

12.5. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

12.6. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

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

12.8. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal:

12.8.1. o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensiona

12.8.2. o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

12.9. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

12.10. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

12.11. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

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

12.13. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

12.14. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

12.15. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

12.15.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

12.15.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

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

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

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

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

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

12.18. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

12.19. Nos casos de falhas no atendimento, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

ID	OCORRÊNCIA	GLOSA/SANÇÃO
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 horas úteis	Multa de 0,5 % sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de 30 dias úteis
2	Suspender ou interromper, salvo motivo justificado, os serviços contratuais (aplicação de multa por ocorrência).	Multa de 4% sobre o valor da contratação
3	Recusar-se a executar os serviços determinados pela fiscalização.	Multa de 1% sobre o valor da contratação
4	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo Contratante.	Multa de 1% sobre o valor da contratação Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 4% do valor total do Contrato.

12.20. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

12.20.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

12.20.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

12.21. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

12.22. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

12.23. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

12.24. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

12.25. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

12.27. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

12.28. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

12.29. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

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

#### **Prazo de pagamento**

12.31. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

12.32. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice ICTI de correção monetária.

#### **Forma de pagamento**

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

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

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

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

12.37. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

### **13. Infrações e sanções administrativas**

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

der causa à inexecução parcial do contrato;

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



der causa à inexecução total do contrato;

ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

praticar ato fraudulento na execução do contrato;

comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

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

13.2. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

13.2.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

13.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

13.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

13.2.4. Multa:

13.2.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

13.2.4.2. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.

13.2.4.3. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.

13.2.4.4. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.

13.2.4.5. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.

13.2.4.6. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.

13.3. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

13.4. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

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

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

13.7. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

13.8.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

13.8.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

13.9. Na aplicação das sanções serão considerados:

13.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

13.9.2. as peculiaridades do caso concreto;

13.9.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

13.9.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

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

13.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

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

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

13.12.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

13.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

13.14. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

## 14. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**LETICIA EMILY MORONHA MOURA COSTA**

Equipe de Planejamento



*Assinou eletronicamente em 07/07/2025 às 14:29:08.*

**GABRIELA GARCIA DA SILVA**

Equipe de Planejamento



*Assinou eletronicamente em 07/07/2025 às 14:27:27.*

**VIVEN ANE MEDEIROS REBELO LIMA**

Diretora Executiva



*Assinou eletronicamente em 08/07/2025 às 16:04:42.*

**JAIR GENOR BEVILAQUA**

Autoridade competente



*Assinou eletronicamente em 09/07/2025 às 14:52:04.*

## Lista de Anexos

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

- Anexo I - ANEXO I - INDICADOR DE DESEMPENHO.pdf (423.09 KB)
- Anexo II - Prova de Conceito - Modelo.pdf (627.53 KB)
- Anexo III - TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENCAO DO SIGILO.docx (60.96 KB)
- Anexo IV - TERMO DE CIENCIA.docx (54.37 KB)
- Anexo V - DECLARACAO DE USO DA API OFICIAL.pdf (548.23 KB)

Indicador	Descrição	Meta/Padrão Aceitável	Forma de Medição	Frequência
<b>Disponibilidade da Plataforma</b>	Percentual de tempo em que a solução (chatbot e e-mail marketing) está disponível para uso, sem falhas de acesso.	≥ 99,9%	Relatórios técnicos da contratada e registros de incidentes.	Mensal
<b>Tempo de Resolução de Chamados</b>	Tempo médio para resolução de problemas técnicos reportados pela contratante.	≤ 24h para casos críticos ≤ 48h para demais casos	Registros de chamados e SLA da contratada.	Mensal
<b>Conformidade com a LGPD</b>	Verificação se a solução cumpre integralmente a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).	100% de conformidade	Auditoria interna e análise contratual/técnica.	Semestral
<b>Efetividade dos Disparos de E-mail</b>	Percentual de e-mails entregues com sucesso, sem bloqueio por spam.	≥ 95%	Relatórios de entregabilidade (bounces, rejeições, blacklist).	Mensal
<b>Satisfação dos Usuários</b>	Grau de satisfação dos operadores, supervisores e setores que utilizam a plataforma.	≥ 80% de avaliações positivas	Pesquisas de satisfação e feedbacks dos usuários.	Semestral
<b>Geração de Relatórios Gerenciais</b>	Tempo médio para geração e exportação de relatórios de atendimento ou campanhas.	≤ 10 minutos por solicitação	Testes operacionais e registros de tempo de resposta da solução.	Semestral
<b>Disponibilidade de Treinamento e Suporte</b>	Atendimento às demandas de capacitação e suporte técnico sob demanda.	100% dos treinamentos solicitados atendidos	Relatórios de execução de treinamentos e chamados resolvidos.	Semestral

## Prova de Conceito – Plataforma de Atendimento Digital Integrado (Chatbot + E- mail Marketing)

## 1. Objetivo

Durante o certame, a empresa que apresentar a proposta de menor valor e atender aos critérios de habilitação deverá realizar, com sucesso, a Prova de Conceito (POC) para validação técnica da solução ofertada, como condição para ser declarada vencedora.

## 2. Referência

As solicitações da POC estão alinhadas aos requisitos técnicos e funcionais descritos no Termo de Referência (TR) e Estudo Técnico Preliminar (ETP). A execução integral da POC assegura a conformidade da solução com o que foi proposto, minimizando riscos na implantação e garantindo a eficiência da contratação.

## 3. Escopo Mínimo da Prova de Conceito

### 3.1 Chatbot com Integração Oficial ao WhatsApp Business API (homologado pela Meta):

- 3.1.1 Disponibilização de número com canal de atendimento ativo e homologado, garantindo a manutenção do número institucional do CRCRO durante e após a vigência do contrato;
- 3.1.2 Painel administrativo para visualização e gestão dos atendimentos em tempo real;
- 3.1.3 Suporte à múltiplos operadores, com perfis básicos (mínimo 2 usuários — 1 administrador e 1 operador);

### 3.2 Configuração Básica de Fluxo de Atendimento Automatizado:

- 3.2.1 Mensagem de boas-vindas automatizada no primeiro contato;
- 3.2.2 Menu interativo com opções simuladas de triagem e encaminhamento para atendimento humano (em último caso):

O menu deve conter as opções abaixo organizadas por tipo de atendimento, redirecionando o usuário para os respectivos links públicos no site do CRCRO (não será exigida integração via API):

#### **Pessoa Física (Profissional):**

- Consulta Cadastral: consulta ao cadastro completo do profissional;
- Atualização Cadastral: dados pessoais do profissional;
- Emitir Certidão: certidão negativa de débitos;
- Decore Eletrônica: acesso ao sistema para emissão de Decore;
- Decore / Confirmar Veracidade: validação da veracidade da Decore emitida;
- Emissão de Guia: emissão de boletos de anuidades em aberto;
- Solicitação de Carteira: solicitação da carteira profissional e acompanhamento do processo;
- Fiscalização / Defesa Denúncia: área para apresentação de defesa relacionada à fiscalização.

#### **Pessoa Jurídica (Sociedades / Empresários):**

- Consulta Cadastral: consulta ao cadastro completo da Pessoa Jurídica;
- Emissão de Guia: boletos de anuidades em aberto;
- Emitir Alvarás: alvará de sociedade ou empresário;

- Emitir Certidão: certidão da sociedade ou do empresário.

Observação: Os itens acima deverão redirecionar para os respectivos links reais do portal do CRCRO, previamente informados pela Administração, e não requerem integração com sistemas internos durante a Prova de Conceito.

3.2.3 Encerramento automático de conversas inativas com tempo configurável.

**3.2.4.** Configurar uma opção para ser redirecionado para atendimento humano, selecionando o setor que deseja conversar:

**3.2.4.1** Setores: Arrecadação e Dívida Ativa, Fiscalização, Registro, Desenvolvimento Profissional.

### 3.3 Plataforma de E-mail Marketing Integrada:

3.3.1 Criação de modelo de campanha institucional simples;

3.3.2 Simulação de envio para base teste com mínimo de 10 destinatários;

3.3.3 Apresentação de painel com indicadores de envio, abertura, rejeição e descadastramento (opt-out);

### 3.4 Interface Administrativa Unificada (Web):

3.4.1 Acesso gerencial para visualização de conversas, relatórios e edição de fluxos de atendimento;

3.4.2 Perfis de usuários configuráveis, incluindo mínimo de 1 administrador e 1 operador;

### 3.5 Conformidade com LGPD:

3.5.1 Exibição clara da política de consentimento (opt-in/opt-out);

3.5.2 Registro e rastreabilidade de consentimentos dos contatos;

### 3.6 Suporte Técnico durante a POC:

3.6.1 Canal disponível para esclarecimento de dúvidas e suporte técnico remoto durante todo o período da POC;

### 3.7 Disponibilidade e Performance:

3.7.1 Garantia mínima de disponibilidade do ambiente de teste conforme padrão de mercado (mínimo 99% durante o período da POC);

### 3.8 Segurança e Privacidade:

3.8.1 Criptografia no armazenamento e transmissão das mensagens no ambiente sandbox;

3.8.2 Backup periódico dos dados de teste para evitar perda de informações;

## 4. Avaliação da Prova de Conceito

A equipe técnica do CRCRO avaliará a POC com base nos seguintes critérios:

Resultado	Descrição
Apto	Atende plenamente aos requisitos e funciona adequadamente.



Parcialmente Apto	Atende parcialmente, com possibilidade de ajustes e melhoria. A contratada deverá apresentar cronograma de ajustes com prazo máximo de 30 dias úteis para adequação, sob pena de desclassificação.
Não Apto	Tecnologia ou solução insuficiente para atender ao objeto do contrato.

#### 5. Considerações Finais

- A POC deverá ser entregue em ambiente funcional (sandbox) acessível para avaliação pelo CRCRO;
- Eventuais restrições tecnológicas ou limitações de funcionalidades deverão ser comunicadas previamente;
- A execução da POC é condição para habilitação da proposta comercial vencedora.

**TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO****INTRODUÇÃO**

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não.

**Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

Pelo presente instrumento o Conselho Regional de Contabilidade de Rondônia, sediado em Presidente Dutra, 2374 CNPJ nº 63.761.001/0001-79, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a **<NOME DA EMPRESA>**, sediada em **<ENDEREÇO>**, CNPJ nº **<Nº do CNPJ>**, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º <nº do contrato>** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **CONTRATANTE**;

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante **TERMO**, vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

**1 – OBJETO**

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

**2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

## CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE RONDÔNIA

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

**INFORMAÇÃO:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

**INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

**CONTRATO PRINCIPAL:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

### 3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

### 4 – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

### 5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando

## CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE RONDÔNIA

com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

### 6 – VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

### 7 – PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme previsto nos arts. 155 a 163 da Lei nº. 14.133, de 2021.

### 8 – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo

## CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE RONDÔNIA

de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

### 9 – FORO

A CONTRATANTE elege o foro da cidade de Porto Velho/RO, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

### 10 – ASSINATURAS

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual

**CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE RONDÔNIA**

teor e um só efeito.

CONTRATADA	CONTRATANTE
<hr/>	<hr/>
TESTEMUNHAS	
<hr/>	<hr/>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE RONDÔNIA

TERMO DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO

O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade.

No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº	xxxx/aaaa		
OBJETO	<objeto do contrato>		
CONTRATADA	<nome da contratada>	CNPJ	63.761.001/0001-79
PREPOSTO	<Nome do Preposto da Contratada>		
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>	MATR.	xxxxxxxxxxxxxx

2 – CIÊNCIA

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

Funcionários da Contratada		
Nome	Matrícula	Assinatura
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
...	...	...

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.



## **DECLARAÇÃO DE USO DA API OFICIAL DA META**

Conselho Regional de Contabilidade de Rondônia - CRCRO

CNPJ nº 63.761.001/0001-79

Endereço: Avenida Presidente Dutra, 2374, Centro, 768.01-034, Porto Velho/RO

A [Razão Social da Licitante], por meio de seu representante legal infra-assinado, DECLARA, para fins de participação no processo licitatório promovido pelo Conselho Regional de Contabilidade de Rondônia – CRCRO, que:

1. A solução ofertada utiliza exclusivamente a API oficial da Meta (WhatsApp Business Platform), estando em total conformidade com os termos e diretrizes estabelecidos pela Meta Platforms, Inc.;
2. A integração da API será realizada por meio do seguinte Business Solution Provider (BSP) oficialmente autorizado pela Meta:
  - Nome do BSP: [preencher]
  - Site oficial ou link no diretório de parceiros da Meta: [preencher]
3. O número institucional de WhatsApp fornecido pelo CRCRO será vinculado diretamente ao Gerenciador de Negócios do CRCRO, sendo vedada qualquer transferência de titularidade à licitante ou a terceiros;
4. A licitante não utilizará APIs paralelas, soluções de engenharia reversa ou qualquer outro método de integração não autorizado pela Meta, comprometendo-se a manter a conformidade com as normas da plataforma durante toda a vigência contratual;
5. Esta declaração é firmada para fins de comprovação de regularidade técnica da solução ofertada e poderá ser verificada por meio de evidências técnicas, caso solicitado pela Administração.

[Local], [Data].

Assinatura do Representante Legal