



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

ATENÇÃO SRS. LICITANTES!

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 29/2023 - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO SAAS (SOFTWARE AS SERVICE) DE UM SISTEMA DE SERVIÇOS INTELIGENTES MULTICANAL DE AUTOATENDIMENTO, COM EMULAÇÃO HUMANA, POR INTERMÉDIO DA CRIAÇÃO DE UM ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE TIPO CHATBOT PARA ATENDER O CREA-RS. SERÁ NECESSÁRIO TAMBÉM SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO DOS USUÁRIOS, JÁ INCLUSAS ALTERAÇÕES LEGAIS E MANUTENÇÕES CORRETIVAS SE HOVEREM, INCLUINDO UM NÚMERO DE TELEFONE HOMOLOGADO OFICIALMENTE AO FACEBOOK PERMITINDO ASSIM QUE A CREA/RS POSSA DISPONIBILIZAR SERVIÇOS DIGITAIS ATRAVÉS DO WHATSAPP BUSINESS, ENTRE OUTROS

ATENTAR PARA OS SEGUINTE ITENS DO EDITAL:

- ITEM 3 – PRAZOS PARA IMPUGNAÇÕES E PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS
- ITEM 5 – APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
- ITEM 9 – ETAPA DE LANCES

OS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO LISTADOS NO ITEM 13 DO EDITAL, DEVERÃO SER ANEXADOS JUNTAMENTE COM A PROPOSTA ATÉ A DATA E O HORÁRIO ESTABELECIDOS PARA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA, CONFORME ART. 26 DO DECRETO Nº 10.024/2019.

O MODO DE DISPUTA DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 29/2023 SERÁ O MODO ABERTO E FECHADO.



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 29/2023

O CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO RIO GRANDE DO SUL, CREA-RS, na forma que dispõe a Lei nº 10.520/2002 regulamentada pelo Decreto nº 10.024/2019, a Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, com aplicação subsidiária da Lei nº 8.666/1993, obedecendo ao disposto no art. 191 da Lei nº 14.133/2021, comunica que no dia, horário e local a seguir relacionados fará realizar LICITAÇÃO na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO nº 29/2023, tipificada como MENOR PREÇO, visando a CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO SAAS (SOFTWARE AS SERVICE) DE UM SISTEMA DE SERVIÇOS INTELIGENTES MULTICANAL DE AUTOATENDIMENTO, COM EMULAÇÃO HUMANA, POR INTERMÉDIO DA CRIAÇÃO DE UM ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE TIPO CHATBOT PARA ATENDER O CREA-RS. SERÁ NECESSÁRIO TAMBÉM SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO DOS USUÁRIOS, JÁ INCLUSAS ALTERAÇÕES LEGAIS E MANUTENÇÕES CORRETIVAS SE HOVEREM, INCLUINDO UM NÚMERO DE TELEFONE HOMOLOGADO OFICIALMENTE AO FACEBOOK PERMITINDO ASSIM QUE A CREA/RS POSSA DISPONIBILIZAR SERVIÇOS DIGITAIS ATRAVÉS DO WHATSAPP BUSINESS, ENTRE OUTROS, processo eletrônico (SEI) protocolizado sob nº 2023.000004015-4.

INÍCIO DE RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS ----- 04/07/2023 – 8h
INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA ----- 19/07/2023– 10h

Código UASG: 389092

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

REFERÊNCIA DE TEMPO: HORÁRIO DE BRASÍLIA-DF

PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA: MÍNIMO DE 60 (SESENTA) DIAS

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: **MENOR VALOR DO ITEM/GRUPO**

O CREA-RS NÃO RECEBERÁ E NÃO RESPONDERÁ QUALQUER SOLICITAÇÃO VERBAL

1. OBJETO

1.1. Este processo visa a CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO SAAS (SOFTWARE AS SERVICE) DE UM SISTEMA DE SERVIÇOS INTELIGENTES MULTICANAL DE AUTOATENDIMENTO, COM EMULAÇÃO HUMANA, POR INTERMÉDIO DA CRIAÇÃO DE UM ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE TIPO CHATBOT PARA ATENDER O CREA-RS. SERÁ NECESSÁRIO TAMBÉM SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO DOS USUÁRIOS, JÁ INCLUSAS ALTERAÇÕES LEGAIS E MANUTENÇÕES CORRETIVAS SE HOVEREM, INCLUINDO UM NÚMERO DE TELEFONE HOMOLOGADO OFICIALMENTE AO FACEBOOK PERMITINDO ASSIM QUE A CREA/RS POSSA DISPONIBILIZAR SERVIÇOS DIGITAIS ATRAVÉS DO WHATSAPP BUSINESS, ENTRE OUTROS, conforme especificações contidas no termo de referência, Anexo I, deste edital.

1.2. Especificações, quantidades e estimativas, inclusive as encaminhadas pelos órgãos e entidades participantes fazem parte do termo de referência, Anexo I, do edital.

1.3. Em caso de discordância entre as especificações do objeto descritas no sistema eletrônico e as especificações contidas no termo de referência, prevalecerão as últimas.

2. CONDIÇÕES GERAIS PARA PARTICIPAÇÃO

2.1. Poderão participar deste pregão empresas cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

2.2. Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema.

2.3. Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

2.3.1. Que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49;

2.3.1.1. Nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;

2.3.1.2. Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte;



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

- 2.3.2.** Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;
- 2.3.3.** Que elaborara a proposta de forma independente, nos termos da Instrução Normativa IN SLTI/MPOG nº 02/2009;
- 2.3.4.** Que não emprega menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos conforme art. 7º, XXXIII, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;
- 2.3.5.** Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores
- 2.3.6.** Que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- 2.3.7.** Que respeita a normativa de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atende às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991;
- 2.3.8.** Que cumpre a cota de aprendizagem nos termos estabelecidos no art. 429 da CLT.
- 2.3.9.** Que cumpre os requisitos do Decreto n. 7.174, de 2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência, quando for o caso.
- 2.3.10.** As microempresas, empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas, para se utilizarem dos benefícios previstos na Lei Complementar nº 123/2006 e na Lei nº 11.488/2007, deverão assinalar tal condição em campo próprio do sistema.
- 2.4.** A existência de restrição relativa à regularidade fiscal não impede que a declaração de que trata este subitem seja firmada por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa, aplicando-se, nesta hipótese, na fase de habilitação, o disposto no item **13.7** deste edital;
- 2.5.** A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital;
- 2.6.** Todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de propostas serão de responsabilidade exclusiva da licitante, não sendo o Crea-RS, em nenhum caso, responsável pelos mesmos, inclusive pelas transações que forem efetuadas em nome da licitante no sistema eletrônico. A licitante deverá dispor, por seus próprios meios, dos recursos materiais e tecnológicos necessários ao acesso e operação do sistema eletrônico.
- 2.6.1.** O Crea-RS não se responsabilizará por eventual desconexão do licitante no sistema eletrônico.
- 2.7.** Fica vedada a participação na presente licitação:
- 2.7.1.** De funcionários do Crea-RS;
- 2.7.2.** De empresa que possua sócio(s) e/ou diretor(es) que mantenha(m) parentesco em linha reta ou até o terceiro grau em linha colateral, com Presidente, Vice-Presidente(s), Diretor(es), Conselheiro(s) e servidor(es) do Crea-RS;
- 2.7.3.** Proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;
- 2.7.4.** De empresa declarada inidônea para licitar ou contratar com a administração pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação (art. 87, IV, Lei nº 8.666/1993);
- 2.7.5.** De empresa impedida de licitar e contratar com a União, durante o prazo da sanção aplicada (art. 7º, Lei nº 10.520/2002);
- 2.7.6.** De sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;
- 2.7.7.** De empresa cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto deste pregão;
- 2.7.8.** De empresas que estejam sob falência, concurso de credores, em processo de dissolução ou liquidação;
- 2.7.9.** De sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;
- 2.7.10.** De empresas que operem sob regime de consórcio;
- 2.7.11.** De cooperativas e/ou instituições sem fins lucrativos cujos estatutos e objetivos sociais não prevejam ou não estejam de acordo com o objeto ora licitado;
- 2.8.** Não será admitida a subcontratação total ou parcial do fornecimento objeto deste pregão eletrônico.

3. IMPUGNAÇÕES E PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

- 3.1.** Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.
- 3.1.1.** Os pedidos de impugnação devem ser encaminhados para o endereço de correio eletrônico pregao@crea-rs.org.br em arquivo(s) anexo(s) à mensagem e devidamente assinados pelo representante legal do interessado;



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

- 3.1.2.** Caberá à pregoeira, auxiliada pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até dois dias úteis contados da data de recebimento da impugnação;
- 3.1.3.** A impugnação não terá efeito suspensivo;
- 3.1.3.1.** A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pela pregoeira, nos autos do processo de licitação.
- 3.1.4.** Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.
- 3.1.5.** A apresentação de impugnação, após o prazo estipulado no subitem **3.1**, receberá tratamento de mera informação.
- 3.2.** Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados para a pregoeira até 3 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico, via internet, no endereço eletrônico indicado no subitem **3.1.1**.
- 3.2.1.** A pregoeira responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.
- 3.3.** As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas para *download* aos interessados no sistema eletrônico e na página do Crea-RS, por meio do endereço eletrônico www.crea-rs.org.br na seção "licitações" junto a este edital e vincularão os participantes e a administração.

4. CREDENCIAMENTO

- 4.1.** O credenciamento da licitante é o nível básico do registro cadastral no sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e constitui pré-requisito para o cadastramento nos demais níveis, obrigatórios para fins de habilitação, consoante a documentação exigida neste edital.
- 4.2.** O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil
- 4.3.** O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.
- 4.3.1.** O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.
- 4.4.** É responsabilidade da licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados, devendo solicitar, imediatamente, a correção ou a alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

5. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 5.1.** Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.
- 5.2.** O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha;
- 5.3.** Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.
- 5.4.** As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.
- 5.5.** Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública;
- 5.6.** Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.
- 5.7.** Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação da pregoeira e para acesso público após o encerramento do envio de lances.
- 5.8.** Os documentos complementares à proposta e à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, serão encaminhados pelo licitante melhor classificado após o encerramento do envio de lances, observado o prazo de **4 (quatro) horas**.



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

5.9. As propostas e a documentação de habilitação ficarão disponíveis no sistema eletrônico.

5.10. A falsidade da declaração de cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade com as exigências do edital sujeitará o licitante às sanções previstas no Decreto nº 10.024/2019.

6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

6.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, do seguinte campo:

6.1.2. Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência: indicando, no que for aplicável, o modelo, prazo de validade ou de garantia, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente, quando for o caso;

6.2. Qualquer elemento que possa identificar a licitante importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas neste edital e na legislação aplicável.

6.3. A manutenção de proposta até a data de abertura da sessão eletrônica implica obrigatoriedade de cumprimento das disposições nela contidas, assumindo a licitante, caso vencedora, o compromisso de executar o objeto conforme especificações e exigências deste edital.

6.4. Deverá constar da proposta o **VALOR UNITÁRIO DO ITEM**, em algarismos e por extenso, com duas casas decimais.

6.5. A validade da proposta deverá ser de no mínimo 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura deste pregão.

6.6. No valor da proposta deverão estar incluídos todos os tributos, taxas, fretes, custos e despesas, diretos ou indiretos, e demais encargos.

6.7. Nos valores propostos, havendo discrepância entre o preço unitário e o total e entre os por extenso e em algarismos, serão considerados em ambos os casos os primeiros, e entre esses o valor por extenso. Na falta de indicação dos valores por extenso, as propostas serão aceitas desde que não comprometam o entendimento claro do valor cotado.

6.8. A apresentação da proposta por parte da licitante implica pleno conhecimento e integral concordância com as cláusulas e condições desta licitação e total sujeição à legislação pertinente e ao edital e seus anexos.

6.9. No caso de omissões puramente formais em propostas, inclusive quanto ao seu prazo de validade, serão considerados aqueles previstos no edital.

6.10. As licitantes poderão prestar esclarecimentos e/ou informações complementares, desde que isso não importe modificação das condições propostas.

6.11. Em caso de divergência entre as informações contidas em documentação impressa e na proposta específica, prevalecerão as da proposta.

6.12. A não observância dos requisitos mínimos exigidos no presente edital importará na desclassificação automática da licitante.

6.13. A licitante será responsável por todas as informações prestadas na sua proposta, sujeitando-se às penalidades legais caso essas informações venham a induzir a pregoeira e sua equipe de apoio a erro de julgamento.

7. SESSÃO ELETRÔNICA

7.1. No dia e horário indicados no preâmbulo deste edital, considerado o horário oficial de Brasília/DF, conforme o sistema, a pregoeira abrirá a sessão pública *online* no *website* www.comprasgovernamentais.gov.br.

7.2. As licitantes deverão participar da sessão pública no sistema eletrônico, mediante a utilização de sua chave de acesso e senha.

7.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre a pregoeira e os licitantes.

7.4. Caberá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrentes da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou pela pregoeira ou de sua desconexão.

7.5. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, os lances inseridos durante a sessão pública, assim como as declarações eventualmente firmadas, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Crea-RS responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

7.6. Havendo necessidade, a Pregoeira suspenderá a sessão, informando no “*chat*” a nova data e horário para a sua continuidade com aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 horas de antecedência.

8. CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

- 8.1. A pregoeira verificará as propostas apresentadas e desclassificará aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no edital.
- 8.2. A proposta que não atender às especificações do edital ou contiver qualquer tipo de identificação do seu proponente será previamente desclassificada, não havendo possibilidade de oferecimento de lances.
- 8.3. Será, também, motivo de desclassificação a apresentação, por uma mesma licitante, de mais de uma proposta para um mesmo item.
- 8.4. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 8.5. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 8.6. Serão classificadas as propostas que estiverem de acordo com as especificações contidas neste edital. Somente as licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.
- 8.7. A licitante que tiver sua proposta excluída estará definitivamente fora das fases seguintes do pregão.

9. ETAPA DE LANCES

- 9.1. O sistema eletrônico ordenará automaticamente as propostas classificadas pela pregoeira.
 - 9.1.1. Somente as propostas classificadas pela pregoeira participarão da etapa de envio de lances.
- 9.2. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
 - 9.2.1. Os lances deverão ser ofertados pelo **MENOR VALOR DO ITEM/GRUPO**
- 9.3. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão pública e as regras estabelecidas no edital.
- 9.4. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **“aberto e fechado”**, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
- 9.5. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 9.6. Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até dez por cento superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 9.7. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 9.8. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 9.9. Não havendo lance final e fechado classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada, para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 9.10. Poderá a pregoeira, auxiliada pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atender às exigências de habilitação
- 9.11. A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema
- 9.12. Não serão aceitos 2 (dois) ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.
- 9.13. Durante a sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 9.14. Durante a fase de lances, a pregoeira poderá excluir lance cujo valor seja manifestamente inexequível;
- 9.15. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade das licitantes não lhes cabendo o direito de pleitear qualquer alteração;
- 9.16. Na hipótese de o sistema eletrônico desconectar para a pregoeira no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- 9.17. Quando a desconexão do sistema eletrônico para a pregoeira persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas vinte e quatro horas após a comunicação do fato aos participantes, no website www.comprasgovernamentais.gov.br.

10. MICROEMPRESAS – ME, EMPRESAS DE PEQUENO PORTE – EPP E SOCIEDADES COOPERATIVAS

- 10.1. Encerrada a etapa de lances, as microempresas, empresas de pequeno porte ou sociedades cooperativas



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

declarantes, que tenham ofertado proposta superior em até 5% (cinco por cento) ao lance vencedor, poderão, na ordem de classificação, exercer o direito de preferência previsto nos artigos 44 da Lei Complementar nº 123/2006 e 34 da Lei nº 11.488/2007.

10.2. Em caso de empate entre valores apresentados por microempresas, empresas de pequeno porte ou sociedades cooperativas, que se encontrem no intervalo estabelecido no item **10.1**, o sistema realizará, automaticamente, sorteio entre elas, para que se identifique aquela que primeiro poderá exercer o direito de preferência.

10.3. O direito de preferência somente se aplica quando o lance vencedor não tiver sido apresentado por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

10.4. Para usufruir do direito de preferência, a licitante deverá ter providenciado o registro de sua condição de microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa em campo próprio do Sicaf (porte da empresa) e, ainda, quando do envio eletrônico da proposta, ter optado, em campo próprio do sistema Comprasnet pelos benefícios da Lei Complementar nº 123/2006 e da Lei nº 11.488/2007.

10.5. Para o exercício do direito de preferência de que trata o item **10.1**, o sistema eletrônico informará à licitante que poderá enviar lance final e único para o grupo, inferior ao lance vencedor, no prazo de até 05 (cinco) minutos, sob pena de preclusão, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias e observado o valor estimado para a contratação, será adjudicado em seu favor o objeto deste pregão.

10.6. Não sendo apresentado novo lance ou não sendo vencedora a microempresa ou a empresa de pequeno porte ou a cooperativa mais bem classificada, na forma dos itens **10.1** e **10.5**, o sistema, de forma automática, convocará as licitantes remanescentes que porventura possuírem o direito de preferência previsto no item **10.1**, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

10.7. O convocado que não apresentar proposta dentro do prazo de 05 (cinco) minutos, controlados pelo sistema, decairá do direito previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.

10.8. As convocações e os controles dos prazos para o exercício desse direito de preferência serão feitos automaticamente pelo sistema.

10.9. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

10.10. Na hipótese de não contratação nos termos previstos nesta seção, prevalecerá a classificação inicial.

11. NEGOCIAÇÃO

11.1. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, a pregoeira deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

11.2. A negociação será realizada por meio do sistema e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes.

12. ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

12.1. Encerrada a etapa de negociação, a pregoeira examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto n.º 10.024/2019.

12.1.1. Os preços deverão ter como referência o valor máximo admitido para esta contratação, conforme subitem **22.14.** deste edital.

12.2. Deverá constar na proposta, declaração de que nos preços estão inclusos todos os custos com salários, leis sociais, trabalhistas, seguros, impostos, taxas e contribuições, transporte, alimentação, despesas administrativas, lucros e demais insumos necessários à sua composição, despesas necessárias ao cumprimento integral do objeto ora licitado, não sendo considerados pedidos de acréscimos a esse ou a qualquer título posteriormente.

12.2.1. Na proposta deverão ser apresentadas, ainda, quaisquer outras informações afins, que o proponente julgar necessárias ou convenientes.

12.3. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto desta licitação, sem conter alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

12.4. Não será permitida a alteração da proposta após sua apresentação.

12.4.1. Após apresentação da proposta não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente devidamente comprovado e aceito pela pregoeira.

12.4.2. Serão desclassificadas as propostas que não atendam às exigências deste edital e seus anexos, sejam omissas ou apresentem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o seu julgamento.



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

- 12.4.3.** Erros no preenchimento da planilha não são motivos suficientes para a desclassificação da proposta, quando a planilha puder ser ajustada sem a necessidade de majoração do preço ofertado, e desde que este seja suficiente para arcar com todos os custos da contratação.
- 12.5.** Os anexos, documentos ou declarações terão por objetivo a comprovação de requisitos estabelecidos no edital.
- 12.6.** Na hipótese de a proposta ou o lance de menor valor não serem aceitos ou se a licitante detentora da melhor proposta desatender às exigências habilitatórias a pregoeira a recusará justificadamente e examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de proposta ou lance que atenda este edital.
- 12.7.** No julgamento das propostas será considerado o atendimento das exigências estipuladas neste edital e seus anexos, os valores propostos, o valor de mercado e a exequibilidade dos valores ofertados.
- 12.8.** A licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação indicada nesta seção, será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste edital e na legislação aplicável.
- 12.9.** Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, que apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário), ou que apresentar preço manifestamente inexequível.
- 12.10.** Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.
- 12.11.** Se houverem indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do art. 43, § 3º, da Lei nº 8.666/1993, para efeito de comprovação de sua exequibilidade.
- 12.12.** Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.
- 12.13.** Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.
- 12.14.** A Pregoeira poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 4 (quatro) horas sob pena de não aceitação da proposta;
- 12.15.** O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pela Pregoeira por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pela Pregoeira.
- 12.16.** Será desclassificada a proposta da licitante que, após as diligências, não corrigir ou justificar eventuais irregularidades apontadas pela pregoeira.
- 12.17.** Só se considera empate entre propostas iguais, não seguidas de lances. Lances equivalentes não serão considerados iguais, uma vez que a ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação.
- 12.18.** Após a etapa de envio de lances, haverá a aplicação dos critérios de desempate previstos nos art. 44 e art. 45 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, seguido da aplicação do critério estabelecido no § 2º do art. 3º da Lei nº 8.666, de 1993, se não houver licitante que atenda à primeira hipótese.
- 12.18.1.** Os critérios de desempate serão aplicados nos termos do item 12.19, caso não haja envio de lances após o início da fase competitiva.
- 12.18.2.** Na hipótese de persistir o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.
- 12.19.** Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, a pregoeira verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

13. HABILITAÇÃO

13.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, a Pregoeira verificará 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:

13.1.1. SICAF;

13.1.2. Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>)



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

- 13.1.3.** A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante 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.
- 13.1.4.** 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.
- 13.1.4.1.** A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.
- 13.1.4.2.** O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.
- 13.1.5.** Constatada a existência de sanção, a Pregoeira reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.
- 13.1.6.** No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.
- 13.1.7.** Caso atendidas as condições de participação, a habilitação do licitante será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018
- 13.1.8.** É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.
- 13.1.8.1.** O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019
- 13.1.9.** Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 4 (quatro) horas, sob pena de inabilitação.
- 13.1.10.** 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.
- 13.1.11.** Toda documentação apresentada pelos interessados, para fins de habilitação, deverá pertencer à empresa, matriz ou filial, que efetivamente fornecerá o objeto desta licitação, ou seja, o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica, CNPJ, deverá ser o mesmo em todos os documentos, com as seguintes exceções: se a licitante apresentar-se como filial, poderá ser apresentada com o CNPJ da empresa matriz, CND relativa ao INSS e FGTS, desde que a interessada prove o recolhimento do INSS e do FGTS centralizados, onde é feito o recolhimento da matriz
- 13.1.12.** As licitantes que não estiverem cadastradas no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – Sicaf - além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa MPDG nº 3/2018, deverão apresentar a seguinte documentação relativa à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista e qualificação econômico-financeira:
- 13.2. Habilitação jurídica:**
- 13.2.1.** Documento de identidade do representante legal da empresa;
- 13.2.2.** No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 13.2.3.** 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;
- 13.2.4.** 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;
- 13.2.5.** 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;
- 13.2.6.** 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;
- 13.2.7.** No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;
- 13.2.8.** No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização.



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

13.2.9. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

13.3. Regularidade fiscal e trabalhista:

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

13.3.2. Fazenda Federal (DAU) - Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais, abrangendo contribuições previdenciárias;

13.3.3. Fazenda Estadual;

13.3.4. Fazenda Municipal – Certidão relativa ao ISSQN;

13.3.5. FGTS – Certificado de Regularidade do FGTS;

13.3.6. Caso o licitante seja considerado isento dos tributos Municipais e/ou Estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante declaração da Fazenda Municipal e/ou Estadual do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

13.3.7 A microempresa, empresa de pequeno porte, enquadrada no artigo 34 da Lei nº 11.488/2007, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

13.3.8. Em cumprimento à Lei nº 12.440/2011 e à Resolução Administrativa TST nº 1.470/2011, é solicitada a emissão da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, documento indispensável à participação em licitações públicas, a partir de 04/01/2012, podendo ser obtida por meio do *website* <http://www.tst.gov.br/certidao>;

13.4. Qualificação Econômico-Financeira:

13.4.1. Em relação a todos os itens, as licitantes que não estiverem cadastradas no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – Sicaf no nível da Qualificação Econômico-Financeira, conforme Instrução Normativa SEGES/MP nº 3, de 2018, deverão apresentar a seguinte documentação:

13.4.1.1. Certidão Negativa de Falência expedida pelo distribuidor da Sede da pessoa jurídica;

13.4.1.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

13.4.1.3. A boa situação financeira da licitante será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), os quais deverão apresentar resultados maiores que 1 (um), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo:

$$\begin{aligned} \text{LG} &= \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}} \\ \text{SG} &= \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}} \\ \text{LC} &= \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}} \end{aligned}$$

13.4.1.4. 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, considerados os riscos para a Administração, e, a critério da autoridade competente, o capital mínimo ou o patrimônio líquido mínimo de 10 % do valor estimado da contratação ou do item pertinente.

13.4.1.5. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

13.4.1.6. Caso o licitante seja cooperativa, tais documentos deverão ser acompanhados da última auditoria contábil-financeira, conforme dispõe o artigo 112 da Lei nº 5.764, de 1971, ou de uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

13.4.1.7. No caso de bens para pronta entrega, não será exigido da microempresa ou da empresa de pequeno porte a apresentação de balanço patrimonial do último exercício financeiro (art. 3º, Decreto 8.538/2015);

13.4.1.8. O licitante 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



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

13.5. Qualificação Técnica:

13.5.1 Apresentação de Atestado de Aptidão Técnica comprovando que a licitante executou serviços compatíveis em quantidade com o objeto licitado ou semelhante, devendo a comprovação ser feita por somatório de atestados para comprovar a sua efetiva execução, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a boa e regular prestação de serviços similares ao objeto do Edital e seus anexos, em condições compatíveis de quantidades e prazos.

13.5.2. Com a finalidade de tornar objetivo o julgamento da documentação de qualificação técnica, considera(m)-se compatível (eis) o (s) atestado (s) que expressamente certifique(m) que o licitante já executou pelo menos 30% (trinta por cento) das quantidades descritas na proposta de preços apresentada nesta licitação.

13.5.3. O licitante poderá apresentar tantos atestados de aptidão técnica quantos julgar necessários para comprovar que já executou objeto semelhante ao da licitação, destacando-se a necessidade desse (s) atestado (s) demonstrar (em) que o interessado forneceu anteriormente, pelo menos, 30% (trinta por cento) da quantidade que está propondo neste certame.

13.5.4. No caso de pessoa jurídica de direito público, o (s) atestado (s) deverá (ão) ser assinado (s) pelo titular da pasta ou pelo responsável do setor competente do órgão.

13.5.5. A ausência de apresentação de atestado claro, legível e idôneo, conforme com este Edital, tendo em vista as características do objeto, é motivo de inabilitação, mediante decisão motivada do Pregoeiro.

13.6. Em se tratando de microempresa, empresa de pequeno porte, uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após solicitação da pregoeira no chat do sistema eletrônico, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período mediante solicitação.

13.7. A não regularização fiscal no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação da licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, sendo facultada a convocação das licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra licitante com alguma restrição na documentação fiscal, será concedido o mesmo prazo para regularização.

13.8. Será inabilitada a licitante que não comprovar sua habilitação, deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste edital.

13.9. O licitante provisoriamente vencedor em um item, que estiver concorrendo em outro item, ficará obrigado a comprovar os requisitos de habilitação cumulativamente, isto é, somando as exigências do item em que venceu às do item em que estiver concorrendo, e assim sucessivamente, sob pena de inabilitação, além da aplicação das sanções cabíveis.

13.10. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

13.11. NÃO SERÁ PERMITIDA A SUBSTITUIÇÃO DE QUALQUER DOCUMENTO SOLICITADO NESTE EDITAL, EXCETO POR DETERMINAÇÃO JUDICIAL.

14. RECURSO

14.1. Declarada a vencedora, será concedido prazo para que qualquer licitante manifeste intenção de recorrer, de forma motivada, indicando contra qual decisão, ou decisões, pretende recorrer e seu(s) motivo(s), em campo próprio do sistema.

14.2. Havendo manifestação, caberá à pregoeira verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

14.3. Nesse momento a pregoeira não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

14.4. A ausência de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do item 14.1, importará na decadência desse direito, e a pregoeira estará autorizada a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

14.5. Uma vez admitida a intenção de recurso, a recorrente terá, a partir de então, o prazo de 3 (três) dias para apresentar suas razões, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para, querendo, apresentarem contrarrazões, em outros 3 (três) dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

14.6. Os recursos e contrarrazões deverão ser encaminhados via sistema Comprasnet.

14.7. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos que não podem ser aproveitados.

15. OBRIGAÇÕES DO CREA-RS



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

15.1. Constituem obrigações do Crea-RS:

- 15.1.1.** Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste edital;
- 15.1.2.** Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto licitado para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- 15.1.3.** Proceder advertências, multas e demais cominações legais pelo descumprimento dos termos do contrato;
- 15.1.4.** Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, por meio de servidor especialmente designado nos termos do art. 67, da Lei nº 8.666/1993;
- 15.1.5.** Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento do objeto no prazo e forma estabelecidos no edital e seus anexos;
- 15.1.6.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- 15.1.7.** Recusar os bens/serviços que forem apresentados em desacordo com as especificações;
- 15.2.** O CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados ou subordinados;
- 15.3.** Disponibilizar acesso aos profissionais da CONTRATADA, devidamente identificados e que adotem comportamento condizente com ambientes de trabalho, em geral, discreto e formal em suas dependências;
- 15.4.** Requisitar documentos para verificar as regularidades jurídicas, fiscais, trabalhistas e econômicas, atualizados, os quais deverão ser fornecidos no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

16. OBRIGAÇÕES DA LICITANTE

- 16.1.** Fornecer o objeto do termo de referência de acordo com o que se encontra descrito neste edital;
- 16.2.** A licitante vencedora deve cumprir todas as obrigações constantes no edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.
- 16.3.** Substituir, sem custo para o CONTRATANTE, os itens licitados que forem apresentados em desacordo com as especificações.
- 16.4.** Respeitar os prazos acordados com o Crea-RS.
- 16.5.** Cumprir todas as obrigações constantes, no instrumento de contrato, no edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.
- 16.5.1.** A inadimplência por parte da CONTRATADA, com referência às obrigações sociais, comerciais e fiscais não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao Crea-RS, não poderá onerar o objeto da contratação, tampouco constituirá qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o Crea-RS.
- 16.6.** Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades constatadas pelo CONTRATANTE referente à prestação dos serviços e ao cumprimento das demais obrigações assumidas.
- 16.7.** Obedecer ao empregado do Crea-RS responsável pela fiscalização do contrato, no poder de exigir a substituição, sustar, recusar, mandar desfazer ou refazer qualquer serviço que não esteja de acordo com as especificações constantes no termo de referência, ficando certo que, em nenhuma hipótese, a eventual falha de fiscalização por parte do CONTRATANTE eximirá a CONTRATADA das responsabilidades decorrentes do contrato, correndo por conta desta todas as despesas em razão desses serviços;
- 16.8.** Comunicar, por escrito e imediatamente, ao fiscal do contrato, qualquer motivo que impossibilite o fornecimento do(s) item(ens) e/ou a prestação dos serviços nas condições pactuadas.
- 16.9.** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/1990.
- 16.10.** Manter-se, durante toda a vigência do contrato em compatibilidade com as obrigações assumidas, com todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 16.11.** Aceitar, nas mesmas condições contratuais, atendendo à conveniência e necessidades do CONTRATANTE, acréscimos ou supressões do objeto da contratação em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor contratado, na forma do artigo 65, § 1º, da Lei nº 8.666/1993, estando as supressões acima desse percentual condicionadas à acordo entre as partes, conforme parágrafo 2º, II, do mesmo diploma legal.
- 16.12.** No valor da proposta deverão estar inclusos todos os encargos e custos, diretos e indiretos, que incidam sobre o objeto licitado.
- 16.13.** Responder diretamente, por quaisquer perdas, danos ou prejuízos que vierem a causar ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua ação ou omissão, dolosa ou culposa, na execução do contrato, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- 16.14.** Responsabilizar-se por todos e quaisquer ônus e encargos decorrentes da legislação fiscal (Federal, Estadual e Municipal) e da legislação social, previdenciária, trabalhista e comercial, decorrentes da execução do presente edital;



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

16.15. Estão incluídas nas obrigações da CONTRATADA todas as exigências contidas no termo de referência do edital de Pregão Eletrônico nº 29/2023.

17. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

17.1. A nota fiscal deve ser encaminhada para a Gerência Administrativa do CREA-RS, através do e-mail contratos@crea-rs.org.br.

17.1.1. Para os casos de prestação de serviços que incidem retenção de INSS, a nota fiscal **DEVERÁ** ser **emitida e enviada** nos primeiros dias do mês subsequente a prestação dos serviços, ou seja, entre os dias 01 e 05 do mês seguinte.

17.1.2. A nota fiscal emitida e enviada fora do prazo estipulado no item 17.1.1. não poderá ser atestada e será devolvida para cancelamento pelo prestador, o qual providenciará nova emissão dentro do período referido (entre os dias 01 e 05) do próximo mês.

17.2. O pagamento será efetuado por meio de depósito em conta cadastrada pelo contratado, no mês subsequente a prestação dos serviços, em até 30 (trinta dias) do envio da nota fiscal após ateste do fiscal do contrato, desde que haja documentação fiscal e dos comprovantes de recolhimento de encargos sociais e fiscais (certidões negativas de débitos junto ao INSS e FGTS).

17.3. Os pagamentos sofrerão a incidência da Instrução Normativa nº 1.234/2012, da Secretaria da Receita Federal, que prevê retenções sobre os pagamentos para fins de recolhimento de Imposto de Renda-IRPJ, Contribuição Social sobre o Lucro Líquido-CSLL, Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social-COFINS e Contribuição para o PIS/PASEP. Caso a empresa seja optante pelo Simples, esta deverá encaminhar juntamente com a nota fiscal, declaração conforme ANEXO IV da Normativa nº 1.234/2012 (modelo Anexo III do edital).

17.4. Os pagamentos sofrerão também incidência da Lei Complementar 116/2003, que prevê retenções sobre os pagamentos para fins de recolhimento de Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza-ISSQN, observando as demais legislações do local da prestação dos serviços e do município do prestador, quando for o caso.

17.5. Todos os pagamentos referentes a este instrumento de contrato serão efetuados por meio das dotações orçamentárias 6.2.2.1.1.01.04.09.005 e 6.2.2.1.1.02.01.05.003.

18. PENALIDADES

18.1. Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e art. 49 do Decreto nº 10.024/2019, a empresa licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União, e poderá ser descredenciado no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o artigo 4º, XIV, da Lei 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

18.2. Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/1993, a licitante vencedora ficará sujeita às seguintes penalidades:

18.2.1. Advertência, por escrito, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades, assim consideradas as que não se enquadrarem nos dispositivos seguintes:

18.2.2. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da contratação, pelo descumprimento de disposição do edital, cláusula contratual ou norma de legislação pertinente;

18.2.3. Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da contratação, nos casos de inexecução parcial ou total, execução imperfeita ou negligência na execução do objeto contratado;

18.2.4. Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com o CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO RIO GRANDE DO SUL por período de até 2 (dois) anos;

18.2.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir o Crea-RS pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior;

18.2.6. A multa dobrará em cada caso de reincidência, não podendo ultrapassar a 20% (vinte por cento) sobre o valor da contratação, sem prejuízo da cobrança de perdas e danos de qualquer valor, que venham a ser causados ao Crea-RS e/ou rescisão.

19. DA FISCALIZAÇÃO



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

19.1. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por representante designado pelo CONTRATANTE, nos termos da Lei nº 8.666/1993 e da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017, observado o que segue:

19.1.1. Competirá ao fiscal do contrato dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato, de tudo dando ciência à autoridade competente para as medidas cabíveis;

19.1.2. Competirá ao fiscal do contrato solicitar a CONTRATADA e seu(s) preposto(s), ou obter do Crea-RS, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento da execução dos serviços e anexar aos autos do processo correspondente cópia dos documentos escritos que comprovem essas solicitações de providências;

19.1.3. Competirá ao fiscal do contrato solicitar à CONTRATADA a correção das partes dos serviços executadas com erros, imperfeições ou em desacordo com as especificações constantes neste instrumento;

19.1.4. Competirá ao fiscal do contrato encaminhar para a CONTRATADA, fazendo juntada dos documentos necessários, relatório das ocorrências (falhas) observadas na execução do objeto e encaminhar à autoridade competente as solicitações de penalidades aplicáveis pelo não cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA;

19.1.5. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas. Na ocorrência destas, não implica corresponsabilidade do CONTRATANTE, ou de seus agentes e prepostos, em conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666/1993;

19.1.6. Em concordando com os itens entregues/serviços prestados, o fiscal do contrato deverá atestar as notas fiscais/faturas emitidas pela CONTRATADA, para posterior pagamento.

20. RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL

20.1. A licitante vencedora se compromete, sob pena de infração e rescisão contratual, a:

20.1.1. Não permitir a prática de trabalho análogo ao escravo ou qualquer outra forma de trabalho ilegal, bem como implementar esforços junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam no mesmo sentido;

20.1.2. Não empregar menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos (art. 7º, XXXIII, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988);

20.1.3. Não permitir a prática ou a manutenção de discriminação limitativa ao acesso na relação de emprego, ou negativa com relação a sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico, bem como a implementar esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores;

20.1.4. Respeitar o direito de formar ou associar-se a sindicatos, bem como negociar coletivamente, assegurando que não haja represálias.

21. FRAUDE E CORRUPÇÃO

21.1. As licitantes devem observar e o contratado deve observar e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, se admitida subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual. Para os propósitos desta cláusula, definem-se as seguintes práticas:

21.1.1. "Prática corrupta": oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;

21.1.2. "Prática fraudulenta": a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução do contrato;

21.1.3. "Prática conluída": esquematizar ou estabelecer um acordo entre duas ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;

21.1.4. "Prática coercitiva": causar danos ou ameaçar causar danos, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato;

21.1.5. "Prática obstrutiva": (I) destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista acima; (II) atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

21.2. Na hipótese de financiamento, parcial ou integral, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, este organismo imporá sanções sobre uma empresa ou pessoa física, inclusive declarando-a inelegível, indefinidamente ou por prazo determinado, para a outorga de contratos financiados pelo organismo se, em qualquer momento, constatar o envolvimento da empresa, diretamente ou por meio de um



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

agente, em práticas corruptas, fraudulentas, colusivas, coercitivas ou obstrutivas ao participar da licitação ou da execução um contrato financiado pelo organismo.

22. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 22.1.** As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados.
- 22.2.** É facultado à pregoeira ou à autoridade a ela superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou complementar a instrução do processo.
- 22.3.** A participação nesta licitação implica na aceitação de todos os termos deste edital.
- 22.4.** As normas disciplinadoras da licitação 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.
- 22.5.** O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública de pregão.
- 22.6.** A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 22.7.** 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, pela pregoeira.
- 22.8.** No julgamento das propostas e da habilitação, a pregoeira 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.
- 22.9.** Os licitantes 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 licitatório.
- 22.10.** Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 22.11.** Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no Sistema Eletrônico de Informações do Crea-RS.
- 22.12.** O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico <http://www.crea-rs.org.br/site/index.php?p=internalicitacoes>.
- 22.13.** O critério de julgamento das propostas será o de **MENOR VALOR DO ITEM/GRUPO**, para a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO SAAS (SOFTWARE AS SERVICE) DE UM SISTEMA DE SERVIÇOS INTELIGENTES MULTICANAL DE AUTOATENDIMENTO, COM EMULAÇÃO HUMANA, POR INTERMÉDIO DA CRIAÇÃO DE UM ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE TIPO CHATBOT PARA ATENDER O CREA-RS. SERÁ NECESSÁRIO TAMBÉM SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO DOS USUÁRIOS, JÁ INCLUSAS ALTERAÇÕES LEGAIS E MANUTENÇÕES CORRETIVAS SE HOVEREM, INCLUINDO UM NÚMERO DE TELEFONE HOMOLOGADO OFICIALMENTE AO FACEBOOK PERMITINDO ASSIM QUE O CREA/RS POSSA DISPONIBILIZAR SERVIÇOS DIGITAIS ATRAVÉS DO WHATSAPP BUSINESS, ENTRE OUTROS.**
- 22.14.** O fornecimento/contratação do objeto deste edital tem como valores máximos admitidos para propostas os seguintes valores abaixo, obtidos em pesquisas junto ao mercado:

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	VALOR HORA ESTIMADO (R\$)	VALOR MENSAL ESTIMADO (R\$)	VALOR TOTAL ESTIMADO (R\$)
G1	1	Implementação Inicial e treinamento	-	-	RS 74.868,33
	2	Manutenção e franquia de 500 atendimentos (MEFx12)	-	R\$ 9.384,72	R\$ 112.616,64
	3	Valor excedente estimando 700 atendimentos excedentes (VIPEx700x12)	-	R\$1.612,78	R\$ 19.353,36
	4	32 horas de consultoria	R\$256,82	-	R\$ 8.218,24
TOTAL GRUPO G1					R\$ 215.056,57



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

22.15. Este edital e seus anexos, bem como a proposta vencedora, farão parte integrante do instrumento de contrato, como se nele estivessem transcritos.

22.16. O contrato deverá ser assinado eletronicamente pela licitante vencedora, no prazo de até 5 (cinco) dias corridos contados da sua disponibilização no sistema eletrônico de Informação, SEI, nos termos do Decreto nº 8.539/2015, que dispõe sobre o uso do meio eletrônico na realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

22.16.1. Para poder efetivar as assinaturas eletrônicas, a licitante vencedora deverá estar cadastrada no Sistema Eletrônico de Informação do CREA-RS;

22.16.1.1. Caso não possua o referido cadastro, será enviado *weblink* de página da internet, para o endereço de correio eletrônico, *e-mail*, do responsável pela assinatura do contrato, como forma de se implementar a assinatura eletrônica;

22.16.2. O contrato poderá ser assinado também por meio de certificado digital, nos termos da legislação vigente.

23. ANEXOS

23.1. Integram o presente edital, os seguintes anexos:

23.1.1. ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA;

23.1.2. ANEXO II - DECLARAÇÃO DE MODELO DE GESTÃO OPERACIONAL DAS COOPERATIVAS;

23.1.3. ANEXO III – DECLARAÇÃO DE OPTANTE PELO SIMPLES NACIONAL;

23.1.4. ANEXO IV – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL E DECLARAÇÃO DE NEGATIVA DE PARENTESCO;

24.1.5. ANEXO V – MINUTA DE CONTRATO;

24.1.6. ANEXO VI – SLA – CHATBOT;

24.1.7. ANEXO VII – SLA - SERVIÇOS;

24.1.8. ANEXO VIII – ÁRVORE DE ATENDIMENTO;

Porto Alegre, julho de 2023.



ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. O objeto é composto por dois itens:

1.1.1. Contratação de empresa especializada para prestação fornecimento de solução SaaS (software as service) de um sistema de Serviços Inteligentes Multicanal de Autoatendimento, com emulação humana, por intermédio da criação de um Assistente Virtual Inteligente tipo Chatbot, Com dashboards para monitoramento, api para integração com ferramentas externas e mídias, para atender ao Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul. CREA-RS.

1.1.2. Serviços complementares de consultoria, treinamento e Implantação, já inclusas alterações legais e manutenções corretivas se houverem, incluindo assessoria para homologar oficialmente um número de telefone ao Facebook permitindo assim que o CREA-RS possa disponibilizar serviços digitais através do WhatsApp Business Api, entre outros. Estes serviços não são recorrentes, só sendo utilizados nas situações descritas neste edital.

1.2. A empresa a ser contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir a terceiros a prestação do serviço objeto deste Termo de Referência visando padronizar a qualidade do objeto com vistas ao melhor atendimento ao interesse público e ao princípio da eficiência.

1.3. O prazo de vigência contratação do chatbot(Saas) será de 12 (doze) meses, a partir da assinatura do contrato, sendo admitida sua prorrogação nos limites previstos no art. 57, IV, da Lei Federal 8.666/1993 e legislação pertinente.

2. DETALHAMENTO/ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

2.1. Serviços Complementares:

2.1.1. Implementar a árvore de atendimento detalhada (**ANEXO VIII**) tanto em whatsapp business quanto no site do CREA-RS e capacitar a equipe do GTIN na parte do sistema que permite a criação e alteração de árvores de atendimento, de forma a capacitá-los no desenvolvimento de futuras inovações e modificações;

2.1.2. Fornecer 32 horas/ de consultoria, solicitadas pelo CREA-RS, para dirimir dúvidas e dar suporte na execução de novas implementações e modificações nas árvores de atendimento, inclusive em adaptações para novas plataformas;

2.1.3. Assessorar na contratação de um número de telefone homologado oficialmente ao Facebook permitindo assim que o CREA-RS possa disponibilizar serviços digitais através do WhatsApp Business Api. Isto está relacionado a capacidade do sistema se comunicar com o Whatsapp business api e não deverá ter custo adicional;

A plataforma de serviços chatbot deverá ser composta pelas seguintes componentes:

2.1.4. Portal On-line Web para acessos administrativos, configurações, construção de fluxos e atendimentos humanizados;

2.1.5. WhatsApp Business Api nativo e oficial para acesso a todos os serviços criados e integrações desenvolvidas;

2.1.6. Telegram Api nativo e oficial para acesso a todos os serviços criados e integrações desenvolvidas;

2.1.7. Messenger Api nativo e oficial para acesso a todos os serviços criados e integrações desenvolvidas;

2.1.8. Chatbot Api nativo e oficial para acesso a todos os serviços criados e integrações desenvolvidas;

2.1.9. Desk Api nativo e oficial para realização de atendimentos humanizados (Call Center);

DESCRIPTIVO GERAL DA PLATAFORMA CHATBOT (SOFTWARE)

2.2. O sistema deve funcionar em qualquer sistema operacional, independente do dispositivo, bastando ter instalado um cliente de navegação e uma conexão com a internet;

2.3. A plataforma bem como todos os seus sistemas integrados deverão estar integrados ao Whatsapp business api.

2.4. Deve possuir integração com algum tipo de plataforma de inteligência artificial.

2.5. Devem possuir compatibilidade com smartphones e tablets, não obstruindo o acesso;

2.6. Deve-se utilizar conexão nativa a um banco de dados SGBD, com suporte a chaves estrangeiras, visões e linguagem sql;

2.7. A plataforma deverá possuir a opção de integração via web service quando solicitado ou necessário;

2.8. Ter mecanismos de trabalhar com fonte de dados externas, de outros sistemas ou até mesmo arquivos de planilha e/ou csv, txt;

2.9. Ter mecanismos de proteção contra-ataques SQL Injection, DDOS entre outros mais conhecidos;

2.10. O sistema deve ter um tempo de armazenamento de dados do chatbot (backup) de no mínimo 3 meses, e a cada término deste período deve ser encaminhado ao CREA_RS o arquivo com os dados do período que terminou.



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

- 2.11. Possibilitar a alteração dos dados da conta de usuários administrativos, como nome, telefone e senha diretamente pelo sistema;
- 2.12. O Sistema deverá ser executado a partir de um servidor de banco de dados dedicado, com mais de um processador, que utilize sistema operacional devidamente licenciado, não gerando custos adicionais à entidade por licenças de sistema operacional;
- 2.13. Ser desenvolvido em tecnologias devidamente licenciadas, não gerando custos adicionais à entidade;
- 2.14. Utilizar protocolo TCP/IP como protocolo básico de comunicação entre cliente e o servidor;
- 2.15. Deve ter a opção de acesso de sistema online via website, podendo ser acessado por computador, smartphone ou tablet;
- 2.16. O Chatbot Api nativo deve ser RESPONSIVO, no portal WEB onde os usuários administrativos se logam para realizar os atendimentos humanizado tendo sua usabilidade diferenciada para computador, smartphones e tablets;
- 2.17. Deve ter a opção de acesso por WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial) e Chatbot Api nativo e Desk Api nativo sendo que as especificações serão dispostas no item específico;
- 2.18. Deve permitir a criação de novos usuários administrativos com seus respectivos perfis;
- 2.19. Deve permitir que a CREA-RS tenha um ambiente dedicado onde a mesma possa criar uma ou mais empresas com suas respectivas configurações;
- 2.20. Deve permitir a configuração de grupos de usuários;
- 2.21. Deve permitir a criação de de uma blacklist para banir números de telefones de usuários mal-intencionados;
- 2.22. Deve permitir o cadastro e configurações de Webservice seguindo o padrão de criptografia 3DES (Triple Des).
- 2.23. O Sistema irá realizar uma chamada para um endereço de um Web Service que deve ser configurado no fluxo, este Web Service deverá retornar um JSON de Resposta conforme estrutura e regras de utilização definidos neste documento;
- 2.24. Deve permitir o cadastro de chaves únicas ou múltiplas para serem utilizadas nos Webservices;
- 2.25. Deve permitir o cadastro de galerias de mídias como imagens, vídeos, áudios e documentos em geral por categorização;
- 2.26. Deve permitir o cadastro de galeria de contatos;
- 2.27. Deve permitir o cadastro de templates oficiais para serem enviados de forma ativa pelo WhatsApp Business Api (oficial);
- 2.28. Deve permitir o cadastro de Alias(prefixos) para serem utilizados nas chamadas dos fluxos criados na plataforma;
- 2.29. Deve possuir um módulo para criação, deleção e edição de fluxos, no formato "low code" e intuitivo
 - 2.29.1. Esse módulo deve permitir salvar, deletar e editar um fluxo;
 - 2.29.2. Esse módulo deve possuir versionamento de fluxos permitindo que a possibilidade de restaurar fluxos anteriores;
 - 2.29.3. Deve permitir a verificação de inconsistências no fluxo;
 - 2.29.4. Deve permitir a duplicação, importação e exportação de fluxos;
 - 2.29.5. Deve permitir a geração automática de estatísticas de fluxos;
 - 2.29.6. Deve possibilitar a criação de notas (comentários) nos fluxos;
 - 2.29.7. Deve possibilitar Zoom Mais e Zoom Menos no fluxo para uma melhor visualização;
 - 2.29.8. Este módulo deve possibilitar a criação de containers (módulos) de diferentes tipos como será citado abaixo:
 - 2.29.8.1. Container de início que possibilita o início do fluxo;
 - 2.29.8.2. Container de mensagem que possibilita o cadastro de uma mensagem para ser exibida no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
 - 2.29.8.3. Container de pergunta de alternativa que possibilita o cadastro de uma pergunta de alternativa para ser exibida no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
 - 2.29.8.4. Container de pergunta de alternativa correta que possibilita o cadastro de uma pergunta de alternativa correta para ser exibida no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
 - 2.29.8.5. Container de pergunta dissertativa que possibilita o cadastro de uma pergunta dissertativa para ser exibida no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
 - 2.29.8.6. Container de multimídia que possibilita o cadastro de diferentes tipos de multimídia como por exemplo: Imagens de diferentes extensões, áudios, vídeos de diferentes extensões, e arquivos de diferentes extensões para serem exibida no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

- 2.29.8.7. Container de contato que possibilita o compartilhamento de contatos pré cadastrados na plataforma pelo WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.8. Container de Webservice onde é possível selecionar um webservice cadastrado previamente na plataforma para que o mesmo indique que nesse ponto será realizado uma integração com um sistema externo através do WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.9. Container de módulo que possibilita o agrupamento de outros containers para facilitar o uso, a visualização no fluxo e serem exibidos pelo WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.10. Container de timer que possibilita configurar o tempo de pausa entre um container e outro ao serem exibidos no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.11. Container de decisão que possibilita a configuração de diferentes regras que vão decidir para onde o fluxo deverá seguir durante a exibição no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.12. Container de fluxo que possibilita que um fluxo seja selecionado e assim a plataforma deverá sair do fluxo em questão e acessar esse novo fluxo pré configurado na hora da execução do fluxo durante a exibição no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.13. Container de funções que permite que seja cadastrado qualquer tipo de função existente na plataforma para ser utilizado ao decorrer do fluxo durante a exibição no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.14. Container de finalização que possibilita a configuração de pontos onde o fluxo deverá ser encerrado durante a exibição no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.15. Container de Tracking que possibilita os cadastros de uma ou vários trackings compostos de mensagens e imagens que serão exibidos no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.16. Container de QRCode que possibilita os cadastros de um QrCode que pode ser composto de forma manual ou em tempo de execução durante o fluxo e ser exibido no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.17. Container de Código de barras que possibilita os cadastros de um Código de barras que pode ser composto de forma manual ou em tempo de execução durante o fluxo e ser exibido no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.18. Container de Email que possibilita os cadastros e configuração de um Email que pode ser composto de forma manual ou em tempo de execução durante o fluxo e ser exibido no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.19. Container de Scrap que possibilita os cadastros de um ou vários Scraps que retornam diferentes tipos de informações e podem ser composto de forma manual ou em tempo de execução durante o fluxo e ser exibido no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.20. Container de FAQ que possibilita o cadastro de um FAQ com perguntas e respostas de forma flexível podendo ser exibido no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.21. Container de Atendimento Humanizado que possibilita a definição de propriedades e de qual grupo de atendimento a plataforma irá direcionar o atendimento quando chegar nesse ponto do fluxo no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.22. No atendimento Humanizado deverá ser gerado protocolo de atendimento, poderá ser definido diferentes formatos para a geração de protocolos, possibilitar que os atendentes possam estar em mais de um grupo de atendimento, permitir que os atendentes possam atender mais de um chamado ao mesmo tempo, permitir sinal sonoro e Windows Popup para sinalizar que há um novo atendimento em espera, possibilitar que o atendente possa pegar para si um atendimento ou que esse atendimento caia para ele de forma automática, permitir o transbordo de um atendimento para um novo grupo de atendimento, permitir o transbordo de um atendimento para um novo atendente do mesmo grupo, permitir que o atendente graves frases prontas para facilitar o envio em novos atendimentos, permitir que o atendente gravem multimídias de forma categorizada para facilitar o envio em novos atendimentos, permitir que os atendentes gravem contatos para facilitar o envio em novos atendimentos; Deve permitir no mínimo 5 atendentes simultâneos.
- 2.29.8.23. Deve poder gerar uma fila de espera configurável em tamanho e funcionalidades quando todos atendentes estiverem ocupados.



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

- 2.30. Deverá possuir integração nativa e oficial com o WhatsApp Business Api (oficial) não gerando custos adicionais à entidade;
- 2.31. Deverá possuir integração nativa e oficial com o Telegram Api (oficial) não gerando custos adicionais à entidade;
- 2.32. Deverá possuir integração nativa e oficial com o Messenger Api (oficial) não gerando custos adicionais à entidade;
- 2.33. Deverá possuir integração nativa e oficial com o Chatbot Api nativo não gerando custos adicionais à entidade;
- 2.34. Deverá possuir integração nativa e oficial com o Desk (atendimento humanizado) Api não gerando custos adicionais à entidade;
- 2.35. Deverá ter integração nativa e oficial com uma plataforma de B.I própria não gerando custos adicionais à entidade;
- 2.36. Multiusuário: permitir o acesso de vários usuários de forma concomitante;
- 2.37. Em caso de falha operacional ou lógica, o sistema deverá recuperar-se, de modo a resguardar a última transação executada com êxito, mantendo a integridade da base de dados;
- 2.38. Não permitir a exclusão de registros que possuam dados relacionados, preservando a consistência e integridade dos dados;
- 2.39. Permitir o cadastro de usuários do sistema, com senhas de acesso e respectivos privilégios em cada função do sistema;
- 2.40. Deve possuir backup automático redundante;
- 2.41. Deve possuir a opção de "esqueci minha senha", efetuando as verificações através do número de celular cadastrado;
- 2.42. Deve dispor de uma opção de geração de relatórios para apresentações públicas;
- 2.43. Por motivos de segurança deve sugerir ao usuário a troca de senha caso a mesma seja uma senha "fraca".
- 2.44. Por motivos de segurança torna-se obrigatório a validação do número de celular que o usuário informou no seu cadastro caso o mesmo ainda não esteja validado;
- 2.45. Toda vez que o usuário for inserir ou consultar dados cadastrais(pessoais) o sistema deverá informar que o sistema atua de acordo com a lei: Em atenção à Lei Federal nº 13.709/2018 que versa sobre a proteção de dados pessoais, destacamos que as informações inseridas neste formulário servem tão somente como meio de identificação;

DESCRIPTIVO GERAL DAS APIS DE INTEGRAÇÃO

- 2.46. O sistema permite uma integração com as principais linguagens de programação com Java, C#, DOT NET, C++, Java Script, Cobol, Genexus, Python, entre outras;
- 2.47. Essa integração se dá através de WebServices com requisições HTTP e respostas em JSON;
- 2.48. Todo o tráfego de informações de ida e de volta nos WebServices ocorrem de forma criptografada seguindo as políticas da encriptação simétrica 3DES utilizando o modo CBC(Cipher Block Chaining) que possui vasto material de consulta na web e aplicação em diversas linguagens de desenvolvimento;
- 2.49. Esses WebServices deverão permitir a plataforma acesse sistemas externos e buscando ou levando informações através do WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo e Desk (Atendimento Humanizado) Api;

DASHBOARD

- 2.50. O Dashboard deverá estar integrado com o sistema de chatbot e permitir no mínimo:
 - 2.50.1. Escolha das variáveis a serem observadas exemplos: Número de atendimentos, Tempo médio de atendimento, etc.
 - 2.50.2. Permitir no mínimo a escolha dos seguintes formatos de visualização dos dados do dashboard :
 - 2.50.2.1. Gráficos de linhas, pizza, Gauges, stacked, colunas.
 - 2.50.2.2. Tabelas.
 - 2.50.2.3. Mapas.

3. JUSTIFICATIVA

- 3.1. Como comprometimento com o planejamento estratégico do CREA-RS buscamos focar em novas soluções que tragam mais facilidade e praticidade de uso ao profissional que utilize os serviços do CREA-RS de modo a atendê-lo de forma mais eficaz e eficiente. Como ganho secundário estaremos conseguindo uma otimização no uso de nossos recursos de pessoal envolvido com o atendimento, criando assim a possibilidade de economia de custos e ao mesmo aumento e receita, no sentido que ficará mais rápido e fácil o profissional ter suas demandas atendidas.



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

3.1.1. Neste sentido a contratação de uma solução web de serviços inteligentes multicanal de autoatendimento, com emulação humana, por intermédio da criação de um assistente virtual inteligente tipo chatbot se encaixa em todos os critérios anteriormente definidos.

3.2. As alternativas analisadas foram:

3.2.1. - Desenvolvimento on premise.

3.2.2. - Compra de solução completa para rodar em nossos servidores e manutenção interna.

3.2.3. - Utilização de solução saas (software as a service).

3.3. A escolha por uma solução saas se deveu a uma análise do tamanho da equipe atual da GTIN e implementação concomitante de outras soluções que estão em andamento. Nesta análise foi constatado que o porte atual da equipe inviabilizaria tanto o desenvolvimento de uma solução quanto assumir a manutenção e o controle de uma solução adquirida externa.

3.4. Também foi avaliado que soluções compradas fechadas não permitiriam a inclusão de novas funções sem custos, o que geraria, posteriormente, despesas a cada nova característica que desejássemos adicionar ao sistema. Neste aspecto a solução Saas, que vai ser descrita no TR, permitirá que novas features do chatbot sejam incorporadas ao sistema pelo nosso próprio pessoal, sem precisar programar ou dar manutenção ao sistema. Adequando-se assim a nossa capacidade de operação.

4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1. São requisitos para qualificação técnica: apresentação de atestado de aptidão técnica comprovando que a licitante executou serviços compatíveis em quantidade com o objeto licitado ou semelhante, devendo a comprovação ser feita por somatório de atestados para comprovar a sua efetiva execução, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a boa e regular prestação de serviços similares ao objeto do edital e seus anexos, em condições compatíveis de quantidades e prazos.

4.2. Com a finalidade de tornar objetivo o julgamento da documentação de qualificação técnica, considera(m)-se compatível (eis) o (s) atestado (s) que expressamente certifique(m) que o licitante já executou pelo menos 30% (trinta por cento) das quantidades descritas na proposta de preços apresentada nesta licitação.

4.3. O licitante poderá apresentar tantos atestados de aptidão técnica quantos julgar necessários para comprovar que já executou objeto semelhante ao da licitação, destacando-se a necessidade desse (s) atestado (s) demonstrar (em) que o interessado forneceu anteriormente, pelo menos, 30% (trinta por cento) da quantidade que está propondo neste certame.

4.4. No caso de pessoa jurídica de direito público, o (s) atestado (s) deverá (ão) ser assinado (s) pelo titular da pasta ou pelo responsável do setor competente do órgão.

4.5. A ausência de apresentação de atestado claro, legível e idôneo, conforme com este Edital, tendo em vista as características do objeto, é motivo de inabilitação, mediante decisão motivada do Pregoeiro.

5. PRAZO, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA/EXECUÇÃO

5.1. Os serviços serão entregues na Gerência de Tecnologia da Informação GTIN do CREA-RS.

5.2. O prazo para colocação do sistema, com a árvore de chatbot no site do CREA-RS e no whatsapp business api totalmente operacional, é de no máximo 45 dias corridos da data da assinatura do contrato, contando aqui 15 dias no máximo corridos para a homologação.

5.3. A empresa a ser contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir a terceiros a prestação do serviço objeto deste Termo de Referência visando padronizar a qualidade do objeto com vistas ao melhor atendimento ao interesse público e ao princípio da eficiência.

5.4. O serviço será hospedado em ambiente próprio da CONTRATADA.

5.5. O prazo de contratação é de 12 meses, contados a partir da data da assinatura do Contrato;

5.6. CONTRATANTE e CONTRATADA manterão os entendimentos necessários para a execução do serviço, sempre por intermédio da GTIN (Gerência de Tecnologia da Informação) do CREA-RS, que acompanhará e fiscalizará os trabalhos por meio de funcionário designado, que terá autoridade para exercer toda e qualquer ação de orientação geral, controle e fiscalização do serviço.

5.7. A contratada deverá disponibilizar um canal de comunicação, disponível em horário comercial, com o CREA-RS para comunicação de problemas e pedidos de consultoria/ treinamento. Este canal pode ser via web e/ou telefone. Também deverá ter um canal para emergências que ocorram fora do horário de expediente e em feriados e fins de semana.

5.8. A contratada deverá garantir pelo prazo total do contrato, a partir do aceite final da Contratante, todas as manutenções preventivas e corretivas, se assim, necessário, sem ônus para a Contratante, incluindo atualização dos softwares utilizados para funcionamento dos serviços.



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

6. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1. Chatbot (Saas);

6.1.1. O pagamento deverá ser feito de duas maneiras que se somam, uma fixa e uma variável para pagamento mensal.

6.1.2. A parte fixa deverá cobrir a manutenção do sistema e uma demanda de atendimentos (franquia) de até 500 por mês (MEF).

6.1.3. A parte variável acontecerá se em um determinado mês o número atendimentos for maior que a franquia (500) e será paga analisando um relatório mensal, a ser fornecido pela CONTRATADA, com o número de sessões de atendimento válidas. Para este pagamento vai ser calculado, a partir da planilha das propostas, o valor individual por atendimento excedente ($VIPE = \text{Valor orçado máximo} / 700$) que multiplicará o número de atendimentos excedentes computados para formar o valor do pagamento variável mensal.

* Setecentos (700) é o número máximo de atendimentos excedentes contratados.

6.1.4. Este relatório será validado pelo fiscal do contrato para pagamento do contrato.

6.1.5. O limite de atendimentos contratados que podem exceder a franquia é de 700 (setecentos) por mês e, que somado com os da franquia, definirá o número máximo de atendimentos mensais em 1200 -Hum mil e duzentos - atendimentos.

6.2. Serviço de implementação inicial e treinamento

6.2.1. O Pagamento deste serviço será pago após sua devida conclusão e aprovação do GTIN.

6.3. Consultoria

6.3.1. O serviço de consultoria será pago mensalmente levando em consideração as horas de consultoria fornecidas no período, sendo o valor da hora auferido dividindo o valor total orçado pela CONTRATADA pelo número de horas estipulado pelo CREA- RS (32 horas).

6.4. Disposições Gerais

6.4.1. O pagamento da implementação e treinamento será pago após a sua conclusão.

6.4.2. Os demais pagamentos, decorrentes do fornecimento do objeto desta contratação, serão efetuados mensalmente, após a apresentação da respectiva nota fiscal, devidamente atestada pelo setor competente, conforme dispõe o art. 40, inciso XIV, alínea "a", combinado com o art. 73, inciso I, alínea "b", arts. 86, § 3º e 87, § 1º da Lei nº 8.666/93 e alterações.

6.4.3. As despesas com deslocamento de pessoal da CONTRATADA ou de seus representantes serão de sua exclusiva responsabilidade.

8. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

8.1. Por ocasião da execução dos serviços, a contratada deverá colher assinatura do no comprovante da prestação dos serviços contendo data, nome, cargo e assinatura do servidor do CREA-RS responsável pelo recebimento.

8.2. O objeto da presente contratação será recebido após a avaliação do solicitante.

8.3. Correrão por conta da contratada todas as despesas para realização das atividades descritas no termo de referência, tais como: seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários e demais custos decorrentes da prestação dos serviços contratados.

8.4. Se constatadas irregularidades na execução do objeto, o CREA/RS poderá rejeitá-la no todo ou em parte, determinando sua correção integral ou parcial.

9. SLA

9.1. SLA operação normal do chatbot – ANEXO VI.

9.2. SLA implementação da árvore inicial e treinamento e Consultoria – ANEXO VII

10. DEVERES DA CONTRATADA

10.1. Cumprir todas as obrigações constantes no presente termo de referência seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

10.2. Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades constatadas pelo Contratante referente à forma de fornecimento do objeto e ao cumprimento das demais obrigações assumidas;

10.3. Comunicar por escrito e imediatamente ao Contratante, qualquer motivo que impossibilite a prestação do serviço nas condições pactuadas;



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

- 10.4.** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990);
- 10.5.** Respeitar os prazos acordados com o CREA-RS.
- 10.6.** Manter o licenciamento de todos os softwares, que compõe o sistema legais e ativos, não tendo a contratante nenhuma responsabilidade pelo descumprimento desta cláusula.
- 10.7.** Manter-se, durante toda a vigência desta contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, com todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.
- 10.8.** Aceitar, se aplicável, nas mesmas condições, atendendo à conveniência e necessidades do Contratante, acréscimos ou supressões do objeto da contratação em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor contratado, na forma do artigo 65, § 1º, da Lei nº 8.666/93, estando as supressões acima desse percentual condicionadas à acordo entre as partes, conforme inciso II do parágrafo 2º do mesmo diploma legal.
- 10.9.** Permitir ao empregado do CREA-RS responsável pelo recebimento do objeto, o poder de sustar, recusar, mandar desfazer ou refazer qualquer serviço que não esteja de acordo com as especificações constantes no Termo de Referência;
- 10.10.** No valor dos serviços deverão estar inclusos todos os encargos e custos, diretos e indiretos, que incidam sobre o mesmo.
- 10.11.** Atuar, por si, seus representantes legais, funcionários, prepostos e colaboradores, em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos a uma pessoa física ("Titular") identificada ou identificável ("Dados Pessoais") e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados"), além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos Dados Pessoais vinculados ao CREA-RS.

11. DEVERES DA CONTRATANTE

- 11.1.** Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas;
- 11.2.** Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- 11.3.** Aplicar advertências, multas e demais cominações legais pelo descumprimento dos termos da contratação;
- 11.4.** Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada;
- 11.5.** Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos na contratação;
- 11.6.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA; Recusar os serviços que forem apresentados em desacordo com as especificações;
- 11.7.** Recusar os serviços que forem apresentados em desacordo com as especificações;
- 11.8.** O CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados ou subordinados.
- 11.9.** Atender os ditames da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

12. SANÇÕES

- 12.1.** Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a Contratada ficará sujeita às seguintes penalidades:
- 12.2.** Advertência, por escrito, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades, assim consideradas as que não se enquadrarem nos dispositivos seguintes:
- 12.3.** Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da contratação, pelo descumprimento da contratação ou norma de legislação pertinente;
- 12.4.** Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da contratação, nos casos de inexecução parcial ou total, execução imperfeita ou negligência na execução do objeto contratado;
- 12.5.** Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com o CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO RIO GRANDE DO SUL por período de até 2 (dois) anos;
- 12.6.** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir o CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior;
- 12.7.** A multa dobrará em cada caso de reincidência, não podendo ultrapassar a 20% (vinte por cento) sobre o valor da contratação, sem prejuízo da cobrança de perdas e danos de qualquer valor, que venham a ser causados ao CREA-RS e/ou rescisão.



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

13. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD

13.1. A(s) licitante(s) contratada(s) se compromete(m) a formalização de Acordo de Proteção de Dados, nos termos e condições a seguir relacionadas:

13.1.1. A empresa CONTRATADA, por si, seus representantes legais, funcionários, prepostos e colaboradores, obriga-se a atuar em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos a uma pessoa física ("Titular") identificada ou identificável ("Dados Pessoais") e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados"), além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos Dados Pessoais vinculados ao CREA-RS.

13.1.2. A empresa CONTRATADA obriga-se a manter os Dados Pessoais a que tiver acesso em sigilo, adotando medidas técnicas e administrativas aptas a protegê-los contra acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão ("Tratamento não Autorizado ou Incidente"), bem como a não utilizar, compartilhar ou comercializar quaisquer elementos de dados pessoais que passe a ter acesso a partir da assinatura deste termo, sendo igualmente vedada a utilização desses dados após o término da finalidade para a qual foram coletados

13.1.3. A empresa CONTRATADA, por si e seus funcionários, prepostos e colaboradores, compromete-se a:

13.1.3.1. Tratar como confidencial todos os documentos e dados a que vier a ter acesso em razão da intenção de firmar contrato.

13.1.3.2. Tratar os documentos e os dados pessoais com o mesmo nível de segurança que trata seus documentos, dados e informações de caráter confidencial

13.1.3.3. Tratar e usar os dados pessoais coletados para os fins de celebrar futuro contrato, mantendo-os registrados, organizados, conservados e disponíveis para consulta

13.1.3.4. Realizar o compartilhamento dos dados apenas e somente nos casos em que o seu titular tenha dado o consentimento inequívoco, ou nas situações legalmente previstas ou acordadas com o CREA-RS

13.1.3.5. Tratar os dados de modo compatível com as finalidades para as quais tenham sido coletados e pelo mínimo de pessoas possível, devendo ser as mesmas identificáveis

13.1.3.6. Conservar os dados apenas durante o período necessário à celebração da contratação. Quando da finalização da contratação, a empresa CONTRATADA poderá manter os dados pelo prazo necessário ao cumprimento de eventual obrigação legal, garantindo a sua efetiva confidencialidade

13.1.3.7. Notificar o CREA-RS, no prazo de até 24 horas, caso haja alguma suspeita ou incidente de segurança concreto envolvendo dados pessoais, informando os tipos de dados pessoais potencialmente comprometidos ou vazados; quaisquer medidas para mitigação ou remediação tomadas ou planejadas em resposta ao incidente, devendo prestar toda a colaboração necessária a qualquer investigação que venha a ser realizada.

13.1.3.8. Garantir o exercício, pelos titulares dos dados, dos respectivos direitos de informação, acesso, revogação, oposição e portabilidade

13.1.3.9. Assegurar que todas as pessoas que venham a ter acesso aos dados pessoais no contexto deste termo, cumpram as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, não cedendo ou divulgando tais dados pessoais a terceiros, nem deles fazendo uso para quaisquer fins que não os estritamente consentidos pelos respectivos titulares

13.1.3.10. Os dados coletados poderão estar armazenados em ambiente seguro e controlado pela empresa CONTRATADA, ou de terceiro por ele contratado desde que este terceiro assumira, por escrito, as mesmas responsabilidades em relação a proteção de dados assumidas pela empresa CONTRATADA, não podendo guardar, armazenar ou reter os dados por tempo superior ao prazo legal

13.1.3.11. A empresa CONTRATADA se compromete a devolver ou excluir os Dados que vier a ter acesso, em até 30 (trinta) dias, nos casos em que (i) o CREA-RS solicitar; (ii) o contrato não for renovado ou, se renovado, for rescindido

13.1.4. A empresa CONTRATADA será responsável por quaisquer danos causados em decorrência da violação de suas obrigações no âmbito desta contratação, da violação da legislação de proteção de dados em vigor ou da violação de qualquer direito dos titulares de dados, devendo ressarcir ao CREA-RS por todo e qualquer gasto, custo, despesas, honorários e custas processuais efetivamente incorridos ou indenização/multa paga em decorrência de tal violação

13.1.5. O instrumento contratual constitui o acordo integral entre as Partes quanto a seu objeto, substituindo qualquer outro acordo sobre tal matéria. Alterações, aditamentos e renúncias ao contrato deverão ser realizados por escrito.



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

13.1.6. A forma de celebração contratual por meios eletrônicos, digitais e informáticos, é reconhecida como válida e plenamente eficaz, ainda que seja estabelecida com assinatura eletrônica ou certificação fora dos padrões ICP-BRASIL, conforme disposto no artigo 10, da Medida Provisória nº 2.200/2001 em vigor

13.1.7. A invalidade de uma ou mais disposições contratuais não afetará a validade das demais condições. A disposição inválida será substituída, mediante acordo mútuo, por uma disposição que seja adequada para os mesmos fins, considerando-se os interesses de ambas as Partes.





Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

ANEXO II – DECLARAÇÃO DE MODELO DE GESTÃO OPERACIONAL DAS COOPERATIVAS

(EMPRESA licitante)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 29/2023

A (empresa licitante devidamente qualificada), declara, para os devidos fins que, nos termos do artigo 10, da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017, adota modelo de gestão operacional que:

I – Possibilita autonomia dos cooperados, de modo a não demandar relação de subordinação entre a cooperativa e os cooperados, nem entre a administração e os cooperados; e

II – A gestão operacional do serviço é compartilhada ou em rodízio, onde as atividades de coordenação e supervisão da execução dos serviços, e a de preposto, conforme determina o art. 68 da Lei nº 8.666/1993, são realizadas pelos cooperados de forma alternada ou aleatória, para que tantos quanto possíveis venham a assumir tal atribuição.

Local e data.....

Assinatura do Responsável



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

ANEXO III - DECLARAÇÃO DE OPTANTE PELO SIMPLES

DECLARAÇÃO A SER APRESENTADA PELA PESSOA JURÍDICA CONSTANTE DO INCISO XI DO ART. 4º
(Redação dada pela Instrução Normativa RFB nº 1.244/2012, vide art. 3º)

Ilmo. Sr.

(pessoa jurídica pagadora)

(Nome da empresa), com sede (endereço completo), inscrita no CNPJ sob o nº _____

DECLARA à (nome da pessoa jurídica pagadora), para fins de não incidência na fonte do IRPJ, da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), da Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (Cofins), e da Contribuição para o PIS/Pasep, a que se refere o art. 64 da Lei nº 9.430/1996, que é regularmente inscrita no Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - Simples Nacional, de que trata o art. 12 da Lei Complementar nº 123/2006.

Para esse efeito, a declarante informa que:

I - Preenche os seguintes requisitos:

a) Conserva em boa ordem, pelo prazo de 5 (cinco) anos, contado da data da emissão, os documentos que comprovam a origem de suas receitas e a efetivação de suas despesas, bem como a realização de quaisquer outros atos ou operações que venham a modificar sua situação patrimonial; e

b) Cumpre as obrigações acessórias a que está sujeita, em conformidade com a legislação pertinente;

II - O signatário é representante legal desta empresa, assumindo o compromisso de informar à Secretaria da Receita Federal do Brasil e à pessoa jurídica pagadora, imediatamente, eventual desenquadramento da presente situação e está ciente de que a falsidade na prestação dessas informações, sem prejuízo do disposto no art. 32, Lei nº 9.430/1996, o sujeitará, com as demais pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal e tributária, relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Decreto-Lei nº 2.848/1940 - Código Penal) e ao crime contra a ordem tributária (art. 1º da Lei nº 8.137/1990).

Local e data.....

Assinatura do Responsável

Sr. Fornecedor: esta declaração deverá acompanhar a nota fiscal, sendo carimbado com o CNPJ da empresa e devidamente assinada e datada pelo representante legal da empresa.



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

ANEXO IV - MODELO DE PROPOSTA E DE DECLARAÇÃO NEGATIVA DE PARENTESCO

Pregão Eletrônico nº 29/2023: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO SAAS (SOFTWARE AS SERVICE) DE UM SISTEMA DE SERVIÇOS INTELIGENTES MULTICANAL DE AUTOATENDIMENTO, COM EMULAÇÃO HUMANA, POR INTERMÉDIO DA CRIAÇÃO DE UM ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE TIPO CHATBOT PARA ATENDER O CREA-RS. SERÁ NECESSÁRIO TAMBÉM SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO DOS USUÁRIOS, JÁ INCLUSAS ALTERAÇÕES LEGAIS E MANUTENÇÕES CORRETIVAS SE HOVEREM, INCLUINDO UM NÚMERO DE TELEFONE HOMOLOGADO OFICIALMENTE AO FACEBOOK PERMITINDO ASSIM QUE A CREA/RS POSSA DISPONIBILIZAR SERVIÇOS DIGITAIS ATRAVÉS DO WHATSAPP BUSINESS, ENTRE OUTROS

Empresa/Razão social:		
Nome fantasia:		
CNPJ:		
Endereço:		
Telefones:		
E-mail:		
Banco:	Agência nº:	Conta nº:
Responsável legal:		
CPF nº:		

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	VALOR HORA (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
G1	1	Implementação Inicial e treinamento	-	-	
	2	Manutenção e franquia de 500 atendimentos (MEFx12)	-		
	3	Valor excedente estimando 700 atendimentos excedentes (VIPEx700x12)	-		
	4	32 horas de consultoria		-	
TOTAL GRUPO G1					

O preço cotado inclui todos os custos e despesas inerentes aos serviços objeto deste edital, tais como: Taxas, impostos, encargos sociais e trabalhistas, seguros, que possam influir direta ou indiretamente no custo, e os produtos ofertados estão em conformidade com os requisitos descritos no termo de referência.

DECLARAÇÃO:

(Nome da Empresa), por seu representante legal, vem, por meio desta, declarar que não possui sócio(s) ou diretor(es) que mantenha(m) parentesco em linha reta ou até o terceiro grau em linha colateral, com servidor(es), Presidente, Vice-Presidente(s), Diretor(es) e Conselheiro(s) do CREA-RS.

Atenciosamente,

Local e data.....

Assinatura do Responsável



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

ANEXO V - MINUTA DO CONTRATO

Contrato celebrado entre o **CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO RIO GRANDE DO SUL**, com sede e foro no Rio Grande do Sul, sito na rua São Luís, 77, na cidade de Porto Alegre/RS, inscrito no CNPJ sob nº 92.695.790/0001-95, doravante denominado CONTRATANTE, neste ato representado por seu Presidente e/ou seus Vice-Presidentes, e a empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada por _____, resolvem celebrar o presente contrato, em conformidade com a Lei nº 10.520/2002 regulamentada pelo Decreto nº 10.024/2019, a Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, com aplicação subsidiária da Lei nº 8.666/1993, que regem a matéria, obedecendo ao disposto no art. 191 da Lei nº 14.133/2021, conforme edital do **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 29/2023**, sob o protocolo nº 2023.000004015-4 mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto é composto por dois itens:

1.1.1. Contratação de empresa especializada para prestação fornecimento de solução SaaS (software as service) de um sistema de Serviços Inteligentes Multicanal de Autoatendimento, com emulação humana, por intermédio da criação de um Assistente Virtual Inteligente tipo Chatbot, Com dashboards para monitoramento, api para integração com ferramentas externas e mídias, para atender ao Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul. CREA-RS.

1.1.2. Serviços complementares de consultoria, treinamento e Implantação, já inclusas alterações legais e manutenções corretivas se houverem, incluindo assessoria para homologar oficialmente um número de telefone ao Facebook permitindo assim que o CREA-RS possa disponibilizar serviços digitais através do WhatsApp Business Api, entre outros. Estes serviços não são recorrentes, só sendo utilizados nas situações descritas neste edital.

1.2. A empresa a ser contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir a terceiros a prestação do serviço objeto deste Termo de Referência visando padronizar a qualidade do objeto com vistas ao melhor atendimento ao interesse público e ao princípio da eficiência.

1.3. O prazo de vigência contratação do chatbot(Saas) será de 12 (doze) meses, a partir da assinatura do contrato, sendo admitida sua prorrogação nos limites previstos no art. 57, IV, da Lei Federal 8.666/1993 e legislação pertinente.

2. DETALHAMENTO/ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

2.1. Serviços Complementares:

2.1.1. Implementar a árvore de atendimento detalhada (**ANEXO VIII**) tanto em whatsapp business quanto no site do CREA-RS e capacitar a equipe do GTIN na parte do sistema que permite a criação e alteração de árvores de atendimento, de forma a capacitá-los no desenvolvimento de futuras inovações e modificações;

2.1.2. Fornecer 32 horas/ de consultoria, solicitadas pelo CREA-RS, para dirimir dúvidas e dar suporte na execução de novas implementações e modificações nas árvores de atendimento, inclusive em adaptações para novas plataformas;

2.1.3. Assessorar na contratação de um número de telefone homologado oficialmente ao Facebook permitindo assim que o CREA-RS possa disponibilizar serviços digitais através do WhatsApp Business Api . Isto está relacionado a capacidade do sistema se comunicar com o Whatsapp business api e não deverá ter custo adicional;

2.1.4.A plataforma de serviços chatbot deverá ser composta pelas seguintes componentes:

2.1.4.1 Portal On-line Web para acessos administrativos, configurações, construção de fluxos e atendimentos humanizados;

2.1.4.2 WhatsApp Business Api nativo e oficial para acesso a todos os serviços criados e integrações desenvolvidas;

2.1.4.3. Telegram Api nativo e oficial para acesso a todos os serviços criados e integrações desenvolvidas;

2.1.4.4 Messenger Api nativo e oficial para acesso a todos os serviços criados e integrações desenvolvidas;

2.1.4.5 Chatbot Api nativo e oficial para acesso a todos os serviços criados e integrações desenvolvidas;

2.1.4.6 Desk Api nativo e oficial para realização de atendimentos humanizados (Call Center);

DESCRIÇÃO GERAL DA PLATAFORMA CHATBOT (SOFTWARE)

2.2. O sistema deve funcionar em qualquer sistema operacional, independente do dispositivo, bastando ter instalado um cliente de navegação e uma conexão com a internet;

2.3. A plataforma bem como todos os seus sistemas integrados deverão estar integrados ao Whatsapp business api.



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

- 2.4. Deve possuir integração com algum tipo de plataforma de inteligência artificial.
- 2.5. Devem possuir compatibilidade com smartphones e tablets, não obstruindo o acesso;
- 2.6. Deve-se utilizar conexão nativa a um banco de dados SGBD, com suporte a chaves estrangeiras, visões e linguagem sql;
- 2.7. A plataforma deverá possuir a opção de integração via web service quando solicitado ou necessário;
- 2.8. Ter mecanismos de trabalhar com fonte de dados externas, de outros sistemas ou até mesmo arquivos de planilha e/ou csv, txt;
- 2.9. Ter mecanismos de proteção contra-ataques SQL Injection, DDOS entre outros mais conhecidos;
- 2.10. O sistema deve ter um tempo de armazenamento de dados do chatbot (backup) de no mínimo 3 meses, e a cada término deste período deve ser encaminhado ao CREA_RS o arquivo com os dados do período que terminou.
- 2.11. Possibilitar a alteração dos dados da conta de usuários administrativos, como nome, telefone e senha diretamente pelo sistema;
- 2.12. O Sistema deverá ser executado a partir de um servidor de banco de dados dedicado, com mais de um processador, que utilize sistema operacional devidamente licenciado, não gerando custos adicionais à entidade por licenças de sistema operacional;
- 2.13. Ser desenvolvido em tecnologias devidamente licenciadas, não gerando custos adicionais à entidade;
- 2.14. Utilizar protocolo TCP/IP como protocolo básico de comunicação entre cliente e o servidor;
- 2.15. Deve ter a opção de acesso de sistema online via website, podendo ser acessado por computador, smartphone ou tablet;
- 2.16. O Chatbot Api nativo deve ser RESPONSIVO, no portal WEB onde os usuários administrativos se logam para realizar os atendimentos humanizado tendo sua usabilidade diferenciada para computador, smartphones e tablets;
- 2.17. Deve ter a opção de acesso por WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial) e Chatbot Api nativo e Desk Api nativo sendo que as especificações serão dispostas no item específico;
- 2.18. Deve permitir a criação de novos usuários administrativos com seus respectivos perfis;
- 2.19. Deve permitir que a CREA-RS tenha um ambiente dedicado onde a mesma possa criar uma ou mais empresas com suas respectivas configurações;
- 2.20. Deve permitir a configuração de grupos de usuários;
- 2.21. Deve permitir a criação de de uma blacklist para banir números de telefones de usuários mal-intencionados;
- 2.22. Deve permitir o cadastro e configurações de WebServices seguindo o padrão de criptografia 3DES (Triple Des).
- 2.23. O Sistema irá realizar uma chamada para um endereço de um Web Service que deve ser configurado no fluxo, este Web Service deverá retornar um JSON de Resposta conforme estrutura e regras de utilização definidos neste documento;
- 2.24. Deve permitir o cadastro de chaves únicas ou múltiplas para serem utilizadas nos Webservices;
- 2.25. Deve permitir o cadastro de galerias de mídias como imagens, vídeos, áudios e documentos em geral por categorização;
- 2.26. Deve permitir o cadastro de galeria de contatos;
- 2.27. Deve permitir o cadastro de templates oficiais para serem enviados de forma ativa pelo WhatsApp Business Api (oficial);
- 2.28. Deve permitir o cadastro de Alias(prefixos) para serem utilizados nas chamadas dos fluxos criados na plataforma;
- 2.29. Deve possuir um módulo para criação, deleção e edição de fluxos, no formato "low code" e intuitivo
 - 2.29.1. Esse módulo deve permitir salvar, deletar e editar um fluxo;
 - 2.29.2. Esse módulo deve possuir versionamento de fluxos permitindo que a possibilidade de restaurar fluxos anteriores;
 - 2.29.3. Deve permitir a verificação de inconsistências no fluxo;
 - 2.29.4. Deve permitir a duplicação, importação e exportação de fluxos;
 - 2.29.5. Deve permitir a geração automática de estatísticas de fluxos;
 - 2.29.6. Deve possibilitar a criação de notas (comentários) nos fluxos;
 - 2.29.7. Deve possibilitar Zoom Mais e Zoom Menos no fluxo para uma melhor visualização;
 - 2.29.8. Este módulo deve possibilitar a criação de containers (módulos) de diferentes tipos como será citado abaixo:
 - 2.29.8.1. Container de início que possibilita o início do fluxo;
 - 2.29.8.2. Container de mensagem que possibilita o cadastro de uma mensagem para ser exibida no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

- 2.29.8.3. Container de pergunta de alternativa que possibilita o cadastro de uma pergunta de alternativa para ser exibida no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.4. Container de pergunta de alternativa correta que possibilita o cadastro de uma pergunta de alternativa correta para ser exibida no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.5. Container de pergunta dissertativa que possibilita o cadastro de uma pergunta dissertativa para ser exibida no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.6. Container de multimídia que possibilita o cadastro de diferentes tipos de multimídia como por exemplo: Imagens de diferentes extensões, áudios, vídeos de diferentes extensões, e arquivos de diferentes extensões para serem exibida no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.7. Container de contato que possibilita o compartilhamento de contatos pré cadastrados na plataforma pelo WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.8. Container de Webservice onde é possível selecionar um webservice cadastrado previamente na plataforma para que o mesmo indique que nesse ponto será realizado uma integração com um sistema externo através do WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.9. Container de módulo que possibilita o agrupamento de outros containers para facilitar o uso, a visualização no fluxo e serem exibidos pelo WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.10. Container de timer que possibilita configurar o tempo de pausa entre um container e outro ao serem exibidos no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.11. Container de decisão que possibilita a configuração de diferentes regras que vão decidir para onde o fluxo deverá seguir durante a exibição no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.12. Container de fluxo que possibilita que um fluxo seja selecionado e assim a plataforma deverá sair do fluxo em questão e acessar esse novo fluxo pré configurado na hora da execução do fluxo durante a exibição no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.13. Container de funções que permite que seja cadastrado qualquer tipo de função existente na plataforma para ser utilizado ao decorrer do fluxo durante a exibição no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.14. Container de finalização que possibilita a configuração de pontos onde o fluxo deverá ser encerrado durante a exibição no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.15. Container de Tracking que possibilita os cadastros de uma ou vários trackings compostos de mensagens e imagens que serão exibidos no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.16. Container de QRCode que possibilita os cadastros de um QrCode que pode ser composto de forma manual ou em tempo de execução durante o fluxo e ser exibido no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.17. Container de Código de barras que possibilita os cadastros de um Código de barras que pode ser composto de forma manual ou em tempo de execução durante o fluxo e ser exibido no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.18. Container de Email que possibilita os cadastros e configuração de um Email que pode ser composto de forma manual ou em tempo de execução durante o fluxo e ser exibido no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.19. Container de Scrap que possibilita os cadastros de um ou vários Scraps que retornam diferentes tipos de informações e podem ser composto de forma manual ou em tempo de execução durante o fluxo e ser exibido no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.20. Container de FAQ que possibilita os cadastros de um FAQ com perguntas e respostas de forma flexível podendo ser exibido no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.21. Container de Atendimento Humanizado que possibilita a definição de propriedades e de qual grupo de atendimento a plataforma irá direcionar o atendimento quando chegar nesse ponto do fluxo no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;
- 2.29.8.22. No atendimento Humanizado deverá ser gerado protocolo de atendimento, poderá ser definido diferentes formatos para a geração de protocolos, possibilitar que os atendentes possam estar em mais de um



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

grupo de atendimento, permitir que os atendentes possam atender mais de um chamado ao mesmo tempo, permitir sinal sonoro e Windows Popup para sinalizar que há um novo atendimento em espera, possibilitar que o atendente possa pegar para si um atendimento ou que esse atendimento caia para ele de forma automática, permitir o transbordo de um atendimento para um novo grupo de atendimento, permitir o transbordo de um atendimento para um novo atendente do mesmo grupo, permitir que o atendente graves frases prontas para facilitar o envio em novos atendimentos, permitir que o atendente gravem multimídias de forma categorizada para facilitar o envio em novos atendimentos, permitir que os atendentes gravem contatos para facilitar o envio em novos atendimentos; Deve permitir no mínimo 5 atendentes simultâneos.

2.29.8.23. Deve poder gerar uma fila de espera configurável em tamanho e funcionalidades quando todos atendentes estiverem ocupados.

2.30. Deverá possuir integração nativa e oficial com o WhatsApp Business Api (oficial) não gerando custos adicionais à entidade;

2.31. Deverá possuir integração nativa e oficial com o Telegram Api (oficial) não gerando custos adicionais à entidade;

2.32. Deverá possuir integração nativa e oficial com o Messenger Api (oficial) não gerando custos adicionais à entidade;

2.33. Deverá possuir integração nativa e oficial com o Chatbot Api nativo não gerando custos adicionais à entidade;

2.34. Deverá possuir integração nativa e oficial com o Desk (atendimento humanizado) Api não gerando custos adicionais à entidade;

2.35. Deverá ter integração nativa e oficial com uma plataforma de B.I própria não gerando custos adicionais à entidade;

2.36. Multiusuário: permitir o acesso de vários usuários de forma concomitante;

2.37. Em caso de falha operacional ou lógica, o sistema deverá recuperar-se, de modo a resguardar a última transação executada com êxito, mantendo a integridade da base de dados;

2.38. Não permitir a exclusão de registros que possuam dados relacionados, preservando a consistência e integridade dos dados;

2.39. Permitir o cadastro de usuários do sistema, com senhas de acesso e respectivos privilégios em cada função do sistema;

2.40. Deve possuir backup automático redundante;

2.41. Deve possuir a opção de "esqueci minha senha", efetuando as verificações através do número de celular cadastrado;

2.42. Deve dispor de uma opção de geração de relatórios para apresentações públicas;

2.43. Por motivos de segurança deve sugerir ao usuário a troca de senha caso a mesma seja uma senha "fraca".

2.44. Por motivos de segurança torna-se obrigatório a validação do número de celular que o usuário informou no seu cadastro caso o mesmo ainda não esteja validado;

2.45. Toda vez que o usuário for inserir ou consultar dados cadastrais (pessoais) o sistema deverá informar que o sistema atua de acordo com a lei: Em atenção à Lei Federal nº 13.709/2018 que versa sobre a proteção de dados pessoais, destacamos que as informações inseridas neste formulário servem tão somente como meio de identificação;

DESCRIPTIVO GERAL DAS APIS DE INTEGRAÇÃO

2.46. O sistema permite uma integração com as principais linguagens de programação com Java, C#, DOT NET, C++, Java Script, Cobol, Genexus, Python, entre outras;

2.47. Essa integração se dá através de WebServices com requisições HTTP e respostas em JSON;

2.48. Todo o tráfego de informações de ida e de volta nos WebServices ocorrem de forma criptografada seguindo as políticas da encriptação simétrica 3DES utilizando o modo CBC (Cipher Block Chaining) que possui vasto material de consulta na web e aplicação em diversas linguagens de desenvolvimento;

2.49. Esses WebServices deverão permitir a plataforma acesse sistemas externos e buscando ou levando informações através do WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo e Desk (Atendimento Humanizado) Api;

DASHBOARD

2.50. O Dashboard deverá estar integrado com o sistema de chatbot e permitir no mínimo:

2.50.1. Escolha das variáveis a serem observadas exemplos: Número de atendimentos, Tempo médio de atendimento, etc.

2.50.2. Permitir no mínimo a escolha dos seguintes formatos de visualização dos dados do dashboard :



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

- 2.50.2.1. Gráficos de linhas, pizza, Gauges, stacked, colunas.
- 2.50.2.2. Tabelas.
- 2.50.2.3. Mapas.

CLÁUSULA SEGUNDA - PRAZO, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA/EXECUÇÃO

- 2.1. Os serviços serão entregues na Gerência de Tecnologia da Informação GTIN do CREA-RS.
- 2.2. O prazo para colocação do sistema, com a árvore de chatbot no site do CREA-RS e no whatsapp business api totalmente operacional, é de no máximo 45 dias corridos da data da assinatura do contrato, contando aqui 15 dias no máximo corridos para a homologação.
- 2.3. A empresa a ser contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir a terceiros a prestação do serviço objeto deste Termo de Referência visando padronizar a qualidade do objeto com vistas ao melhor atendimento ao interesse público e ao princípio da eficiência.
- 2.4. O serviço será hospedado em ambiente próprio da CONTRATADA.
- 2.5. O prazo de contratação é de 12 meses, contados a partir da data da assinatura do Contrato;
- 2.6. CONTRATANTE e CONTRATADA manterão os entendimentos necessários para a execução do serviço, sempre por intermédio da GTIN (Gerência de Tecnologia da Informação) do CREA-RS, que acompanhará e fiscalizará os trabalhos por meio de funcionário designado, que terá autoridade para exercer toda e qualquer ação de orientação geral, controle e fiscalização do serviço.
- 2.7. A contratada deverá disponibilizar um canal de comunicação, disponível em horário comercial, com o CREA-RS para comunicação de problemas e pedidos de consultoria/ treinamento. Este canal pode ser via web e/ou telefone. Também deverá ter um canal para emergências que ocorram fora do horário de expediente e em feriados e fins de semana.
- 2.8. A contratada deverá garantir pelo prazo total do contrato, a partir do aceite final da Contratante, todas as manutenções preventivas e corretivas, se assim, necessário, sem ônus para a Contratante, incluindo atualização dos softwares utilizados para funcionamento dos serviços.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS PAGAMENTOS

- 3.1. Pela prestação dos serviços contratados, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os seguintes valores de acordo com a proposta vencedora do Pregão Eletrônico nº 29/2023:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	VALOR HORA (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	Implementação Inicial e treinamento	-	-	
2	Manutenção e franquia de 500 atendimentos (MEFx12)	-		
3	Valor excedente estimando 700 atendimentos excedentes (VIPEx700x12)	-		
4	32 horas de consultoria		-	

3.2. Chatbot (Saas)

- 3.2.1. O pagamento deverá ser feito de duas maneiras que se somam, uma fixa e uma variável para pagamento mensal.
- 3.2.2. A parte fixa deverá cobrir a manutenção do sistema e uma demanda de atendimentos (franquia) de até 500 por mês (MEF).
- 3.2.3. A parte variável acontecerá se em um determinado mês o número atendimentos for maior que a franquia (500) e será paga analisando um relatório mensal, a ser fornecido pela CONTRATADA, com o número de sessões de atendimento válidas. Para este pagamento vai ser calculado, a partir da planilha das propostas, o valor individual por atendimento excedente (VIPE = Valor orçado máximo/ 700) que multiplicará o número de atendimentos excedentes computados para formar o valor do pagamento variável mensal.
* Setecentos(700) é o número máximo de atendimentos excedentes contratados.
- 3.2.4. Este relatório será validado pelo fiscal do contrato para pagamento do contrato.



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

3.2.5. O limite de atendimentos contratados que podem exceder a franquia é de 700 (setecentos) por mês e, que somado com os da franquia, definirá o número máximo de atendimentos mensais em 1200 (um mil e duzentos) atendimentos.

3.3. Serviço de implementação inicial e treinamento

3.3.1. O Pagamento deste serviço será pago após sua devida conclusão e aprovação do GTIN.

3.4. Consultoria

3.4.1. O serviço de consultoria será pago mensalmente levando em consideração as horas de consultoria fornecidas no período, sendo o valor da hora auferido dividindo o valor total orçado pela CONTRATADA pelo número de horas estipulado pelo CREA- RS (32 horas).

3.5. Disposições Gerais

3.5.1. O pagamento da implementação e treinamento será pago após a sua conclusão.

3.5.2. Os demais pagamentos, decorrentes do fornecimento do objeto desta contratação, serão efetuados mensalmente, após a apresentação da respectiva nota fiscal, devidamente atestada pelo setor competente, conforme dispõe o art. 40, inciso XIV, alínea "a", combinado com o art. 73, inciso I, alínea "b", arts. 86, § 3º e 87, § 1º da Lei nº 8.666/93 e alterações.

3.5.3. As despesas com deslocamento de pessoal da CONTRATADA ou de seus representantes serão de sua exclusiva responsabilidade.

3.6. Os preços aceitos pela CONTRATADA são entendidos como justos e suficientes para a execução do objeto desta contratação, já incluídos os impostos federais, estaduais e municipais e, ainda, outras despesas da conta da CONTRATADA.

3.7. A nota fiscal deve ser encaminhada para a Gerência Administrativa do CREA-RS, através do e-mail contratos@crea-rs.org.br.

3.7.1. Para os casos de prestação de serviços que incidem retenção de INSS, a nota fiscal **DEVERÁ** ser **emitida e enviada** nos primeiros dias do mês subsequente a prestação dos serviços, ou seja, entre os dias 01 e 05 do mês seguinte.

3.7.2. A nota fiscal emitida e enviada fora do prazo estipulado no item 3.3.1. não poderá ser atestada e será devolvida para cancelamento pelo prestador, o qual providenciará nova emissão dentro do período referido (entre os dias 01 e 05) do próximo mês.

3.8. O pagamento será efetuado por meio de depósito em conta cadastrada pelo contratado, no mês subsequente a prestação dos serviços, em até 30 (trinta dias) do envio da nota fiscal após ateste do fiscal do contrato, desde que haja documentação fiscal e dos comprovantes de recolhimento de encargos sociais e fiscais (certidões negativas de débitos junto ao INSS e FGTS).

3.9. Os pagamentos sofrerão a incidência da Instrução Normativa nº 1.234/2012, da Secretaria da Receita Federal, que prevê retenções sobre os pagamentos para fins de recolhimento de Imposto de Renda-IRPJ, Contribuição Social sobre o Lucro Líquido-CSLL, Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social-COFINS e Contribuição para o PIS/PASEP. Caso a empresa seja optante pelo Simples, esta deverá encaminhar juntamente com a nota fiscal, declaração conforme ANEXO IV da Normativa nº 1.234/2012 (modelo Anexo III do edital).

3.10. Os pagamentos sofrerão também incidência da Lei Complementar 116/2003, que prevê retenções sobre os pagamentos para fins de recolhimento de Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza-ISSQN, observando as demais legislações do local da prestação dos serviços e do município do prestador, quando for o caso.

3.11. Todos os pagamentos referentes a este instrumento de contrato serão efetuados por meio das dotações orçamentárias nº 6.2.2.1.1.01.04.09.005 e 6.2.2.1.1.02.01.05.003.

CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

4.1. Constituem obrigações do CREA-RS:

4.1.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no edital e seus anexos;

4.1.2. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto licitado, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

4.1.3. Proceder advertências, multas e demais cominações legais pelo descumprimento dos termos do edital;

4.1.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, por meio de servidor especialmente designado, nos termos do art. 67, da Lei nº 8.666/1993;



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

- 4.1.5. Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no edital e seus anexos;
- 4.1.6. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- 4.1.7. Recusar os itens que forem apresentados em desacordo com as especificações;
- 4.2. O CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, em como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados ou subordinados;
- 4.3. Disponibilizar acesso aos profissionais da CONTRATADA, devidamente identificados e que adotem comportamento condizente com ambientes de trabalho, em geral, discreto e formal em suas dependências;
- 4.4. Requisitar documentos para verificar as regularidades jurídicas, fiscais, trabalhistas e econômicas, atualizados, os quais deverão ser fornecidos no prazo de 5 (cinco) dias úteis;
- 4.5. A inadimplência por parte da CONTRATADA, com referência às obrigações sociais, comerciais e fiscais não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao CREA-RS, nem poderá onerar o objeto da contratação, ou tampouco constituirá qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o CREA-RS.
- 4.6. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados ou subordinados.

CLÁUSULA QUINTA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 5.1. Cumprir todas as obrigações constantes no presente instrumento de contrato, no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.
- 5.2. Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades constatadas pelo Contratante referente à forma de fornecimento do objeto licitado e ao cumprimento das demais obrigações assumidas.
- 5.3. Comunicar, por escrito e imediatamente, ao fiscal do contrato, qualquer motivo que impossibilite a prestação do serviço nas condições pactuadas.
- 5.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).
- 5.5. Respeitar os prazos acordados com o CREA-RS.
- 5.6. Manter-se, durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, com todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 5.7. Aceitar, se aplicável, nas mesmas condições contratuais, atendendo à conveniência e necessidades do Contratante, acréscimos ou supressões do objeto da contratação em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor contratado, na forma do artigo 65, § 1º, da Lei nº 8.666/93, estando as supressões acima desse percentual condicionadas à acordo entre as partes, conforme inciso II do parágrafo 2º do mesmo diploma legal.
- 5.8. Permitir ao empregado do CREA-RS responsável pela fiscalização do contrato o poder de sustar, recusar, mandar desfazer ou refazer qualquer serviço que não esteja de acordo com as especificações constantes no Termo de Referência, ficando certo que, em nenhuma hipótese, a eventual falha de fiscalização por parte do Contratante eximirá a Contratada das responsabilidades decorrentes do contrato correndo por conta desta todas as despesas em razão desses serviços.
- 5.9. No valor dos serviços deverão estar inclusos todos os encargos e custos, diretos e indiretos, que incidam sobre o mesmo.
- 5.10. Responsabilizar-se por todas as despesas decorrentes da não observância das condições constantes no presente instrumento, bem como de infrações praticadas por seus empregados, ainda que no recinto do CREA-RS.
- 5.11. Responsabilizar-se por todas as despesas diretas ou indiretas, tais como salário, transporte, alimentação, diárias, indenizações civis e quaisquer outras que forem devidas a seus empregados na execução do objeto, bem como aquelas realizadas com eventuais terceirizações, ficando o CREA-RS isento de qualquer vínculo empregatício
- 5.12. SLA operação normal do chatbot – **ANEXO VI.**
- 5.13. SLA implementação da árvore inicial e treinamento e Consultoria – **ANEXO VII.**
- 5.14. Estão incluídas nas obrigações da CONTRATADA todas as exigências contidas no termo de referência do edital de Pregão Eletrônico nº 29/2023

CLÁUSULA SEXTA – DA RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL

- 6.1. A CONTRATADA se compromete, sob pena de infração e rescisão contratual, a:



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

- 6.1.1.** Não permitir a prática de trabalho análogo ao escravo ou qualquer outra forma de trabalho ilegal, bem como implementar esforços junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam no mesmo sentido;
- 6.1.2.** Não empregar menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos conforme art. 7º, XXXIII, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;
- 6.1.3.** Não permitir a prática ou a manutenção de discriminação limitativa ao acesso na relação de emprego, ou negativa com relação a sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico, bem como a implementar esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores;
- 6.1.4.** Respeitar o direito de formar ou associar-se a sindicatos, bem como negociar coletivamente, assegurando que não haja represálias.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

7.1. A CONTRATADA deve observar e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, se admitida subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual. Para os propósitos desta cláusula, definem-se as seguintes práticas:

7.1.1. “Prática corrupta”: oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;

7.1.2. “Prática fraudulenta”: a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução do contrato;

7.1.3. “Prática conluída”: esquematizar ou estabelecer um acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;

7.1.4. “Prática coercitiva”: causar danos ou ameaçar causar danos, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato;

7.1.5. “Prática obstrutiva”: (I) destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista acima; (II) atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

7.2. Na hipótese de financiamento, parcial ou integral, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, este organismo imporá sanções sobre uma empresa ou pessoa física, inclusive declarando-a inelégível, indefinidamente ou por prazo determinado, para a outorga de contratos financiados pelo organismo se, em qualquer momento, constatar o envolvimento da empresa, diretamente ou por meio de um agente, em práticas corruptas, fraudulentas, colusivas, coercitivas ou obstrutivas ao participar da licitação ou da execução de contrato financiado pelo organismo.

7.3. Considerando os propósitos das cláusulas acima, a CONTRATADA concorda e autoriza que, na hipótese de o contrato vir a ser financiado, em parte ou integralmente, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, o organismo financeiro e/ou pessoas por ele formalmente indicadas possam inspecionar o local de execução do contrato e todos os documentos, contas e registros relacionados à licitação e à execução do contrato.

CLÁUSULA OITAVA - DA FISCALIZAÇÃO

8.1. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por representante designado pelo CONTRATANTE, nos termos da Lei nº 8.666/1993 e da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017, observado o que segue:

8.1.1. Competirá ao fiscal do contrato dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato, de tudo dando ciência à autoridade competente, para as medidas cabíveis;

8.1.2. Solicitar à CONTRATADA as correções necessárias identificadas para a execução do termo de referência deste edital e anexar aos autos do processo correspondente cópia dos documentos escritos que comprovem as solicitações de providências;

8.1.3. Encaminhar ao fiscal do contrato, fazendo juntada dos documentos necessários, relatório das ocorrências (falhas) observadas na execução, para que o gestor encaminhe à autoridade competente as solicitações de penalidades aplicáveis pelo não cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA;

8.1.4. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas. Na ocorrência destas, não implica corresponsabilidade do CONTRATANTE, ou de seus agentes e prepostos, em conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666/1993.

8.2. Será fiscal do presente contrato _____, matrícula CREA-RS nº _____.



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

CLÁUSULA NONA – DAS PENALIDADES

9.1. Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e artigo 49 do Decreto nº 10.024/2019, a empresa licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal ficará impedido de licitar e contratar com a União e poderá ser descredenciado no SICAF ou dos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o artigo 4º, XIV, da Lei 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

9.2. Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/1993, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes penalidades:

9.2.1. Advertência, por escrito, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades, assim consideradas as que não se enquadrarem nos dispositivos seguintes:

9.2.2. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da contratação, pelo descumprimento de disposição do edital, cláusula contratual ou norma de legislação pertinente;

9.2.3. Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da contratação, nos casos de inexecução parcial ou total, execução imperfeita ou negligência na execução do objeto contratado;

9.2.4. Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com o CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO RIO GRANDE DO SUL por período de até 2 (dois) anos;

9.2.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir o CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior;

9.2.6. A multa dobrará em cada caso de reincidência, não podendo ultrapassar a 20% (vinte por cento) sobre o valor da contratação, sem prejuízo da cobrança de perdas e danos de qualquer valor, que venham a ser causados ao CREA-RS e/ou rescisão.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

10.1. A rescisão contratual poderá ser efetivada nos termos da Lei, na hipótese de descumprimento total ou parcial de quaisquer das obrigações contratuais, com as consequências legais e instrumentais.

10.2. Constituirá também, motivo de rescisão, os elencados no art. 78 da Lei nº 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA

11.1. O prazo de duração desta contratação será de 12 (doze) meses, a contar da assinatura do contrato, podendo ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos, através do respectivo termo aditivo, nos termos do que dispõe o art. 57, IV, da Lei federal 8.666/1993 e legislação pertinente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RENOVAÇÃO E REAJUSTE

12.1. Sob critério do CREA-RS, em caso de renovação ao final do período contratual de 12 (doze) meses, os serviços prestados farão jus a serem reajustados para mais ou para menos pelo IGPM/FGV acumulado para o período contratado ou índice que o substitua ou acordo entre as partes.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. As despesas decorrentes dos serviços prestados, referentes a presente licitação, correrão, por conta das dotações orçamentárias nº 6.2.2.1.1.01.04.09.005 e 6.2.2.1.1.02.01.05.003.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1 O contrato deverá ser assinado eletronicamente pela licitante vencedora, no prazo de até 05 (cinco) dias corridos contados da sua disponibilização no sistema eletrônico de Informação, SEI, nos termos do Decreto nº 8.539/2015, que dispõe sobre o uso do meio eletrônico na realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

14.1.1. Para poder efetivar as assinaturas eletrônicas, a licitante vencedora deverá estar cadastrada no sistema eletrônico de Informação do Crea-RS;

14.1.1.1. Caso não possua o referido cadastro, será enviado *weblink* de página da internet, para o endereço de correio eletrônico, *e-mail*, do responsável pela assinatura do contrato, como forma de se implementar a assinatura eletrônica;



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org.br

- 14.1.2.** O contrato poderá ser assinado também por meio de certificado digital, nos termos da legislação vigente;
- 14.2** O edital e seus anexos, bem como a proposta vencedora, farão parte integrante do instrumento de contrato, como se nele estivessem transcritos;
- 14.3.** Os casos omissos serão resolvidos de acordo com a Lei nº 8.666/1993, Decreto nº 7.892/2013, e demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO FORO

15.1. É competente para dirimir as controvérsias oriundas da presente avença, o Foro da Justiça Federal de Porto Alegre/RS.

Porto Alegre, ___ de _____ de 2023.





Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org



ANEXO VI – SLA CHATBOT

- Os níveis de severidade(SLA) de suporte continuado serão utilizados pela CONTRATADA para a classificação dos incidentes reportados pela CONTRATANTE. Essas classificações garantem tratamento consistente aos problemas tratados pelas equipes de suporte técnico da CONTRATADA. Para tanto, estabelece-se os seguintes níveis de severidade:

Nível de	Definição Severidade	Tempo de Reação	NS Aceitável	Glosas Aplicáveis
Crítica	Corresponde a algum incidente que ocasione a paralisação total do software, ou seja, todos os usuários estarão impedidos de acessar a aplicação.	06 horas úteis para solução	90% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,5% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável
Nível de	Definição Severidade	Tempo de Reação	NS Aceitável	Glosas Aplicáveis
Alta	Corresponde a algum incidente que ocasione a paralisação ou mal funcionamento de funcionalidade do software, cujo impacto no negócio da CONTRATANTE seja significativo.	16 horas úteis para solução	90% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,3% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável
Média	Corresponde a algum incidente que ocasione a paralisação ou mal funcionamento de funcionalidade do software, cujo impacto no negócio da CONTRATANTE seja considerado baixo, mas há risco de perda significativa de serviço ou de limitação de uso.	5 dias úteis para solução	70% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,1% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para o mês de referência para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável
Baixa	Corresponde a algum incidente que ocasione a paralisação ou mal funcionamento de funcionalidade do software, cujo impacto no negócio da CONTRATANTE seja considerado baixo, sem risco de perda significativa de serviço ou de limitação de uso.	10 dias úteis para solução	60% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,1% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para o mês de referência para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável

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



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org



ANEXO VII – SLA SERVIÇOS

SLA Serviço de implementação inicial e treinamento

Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a Contratada ficará sujeita às seguintes penalidades:

Advertência, por escrito, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades, assim consideradas as que não se enquadrarem nos dispositivos seguintes:

Multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor da contratação deste item, para atraso maior que 30% do prazo definido no edital para conclusão deste serviço.

Multa de 8% (oito por cento) sobre o valor da contratação deste item, para atraso maior que 25% e até 30% do prazo definido no edital para conclusão deste serviço.

Multa de 3% (três por cento) sobre o valor da contratação deste item, para atraso maior que 15% e até 25% do prazo definido no edital para conclusão deste serviço.

Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da contratação deste item, para atraso de até 15% do prazo definido no edital para conclusão deste serviço.

SLA Serviço de Consultoria

Os pedidos de horas de consultoria deverão ter um tempo de resposta padrão de no máximo 2 dias, caso ultrapassem estes dois dias haverá uma multa de 2% de atraso do valor total do serviço de consultoria por dia de atraso.

Condições Gerais

Para os dois casos acima serão desconsiderados atrasos que sejam oriundos de causas que sejam de responsabilidade do CREA-RS.



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia
Rua São Luís, 77 - Porto Alegre/RS - 90620-170 - Telefone: (51) 3320-2100
www.crea-rs.org



ANEXO VIII – ÁRVORE DE ATENDIMENTO

Árvore de atendimento - Bot (chat e whats)

EXEMPLOS DE ATENDIMENTO

PROF.: Olá!

CREA: Seja bem-vindo(a) ao Atendimento geral do CREA RS.

CREA: Digite para qual opção você deseja atendimento:

- 1- **REGISTRO DE PROFISSIONAL DIPLOMADO NO PAIS**
- 2- **VISTO DE PROFISSIONAL COM REGISTRO NACIONAL**
- 3- **ANDAMENTO DE PROCESSOS**
- 4- **EMISSÃO DE CERTIDÃO (CRQ - PJ e PF)**
- 5- **CONSULTA PUBLICAS / AUTENTICIDADE - CAT, art, atestado, certidão, ART, etc.**
- 6- **SENHA - Nova ou redefinição**
- 7- **FINANCEIRO - Boletos, parcelamentos, descontos(legislação)**
- 8- **CONTATOS e WHATSAPP- link DO SITE**
- 9- **ART**

OBS: para cada número que o profissional clicar, abrirá o leque de opções referentes.

REGISTRO DE PROFISSIONAL DIPLOMADO NO PAIS / VISTO DE PROFISSIONAL COM REGISTRO NACIONAL

PROF.: Quero me cadastrar no CREA

CREA: Você deseja se registrar OU solicitar o visto

- 1- Registro de Profissional (PF)
- 2- Visto de Profissional

PROF.: 1

CREA: Clique no link abaixo para ser redirecionado a página do autoatendimento do CREA RS. Leia atentamente as instruções antes de começar seu Registro profissional. Link http://apolo.crea-rs.org.br:8080/apoloaplsrv01/servlet/org.crears.apolo.prod.hatd_autoidentificacao?0,0,330

OU

- **Profissional clica direto no botão é e redirecionado automaticamente, exemplo abaixo:**

PROF.: [**REGISTRO DE PROFISSIONAL DIPLOMADO NO PAIS**](#)

- Vinicius/Talita - Clique no Ctrl e na mensagem para ser direcionado
- Para **VISTO DE PROFISSIONAL COM REGISTRO NACIONAL** o método de direcionamento é o mesmo.

OUTRAS SITUAÇÕES DE ATENDIMENTO

PROF.: Olá!

CREA: Seja bem-vindo(a) ao Atendimento geral do CREA RS.

CREA: Digite para qual opção você deseja atendimento:

- 1- **REGISTRO DE PROFISSIONAL DIPLOMADO NO PAIS**
- 2- **VISTO DE PROFISSIONAL COM REGISTRO NACIONAL**
- 3- **ANDAMENTO DE PROCESSOS**
- 4- **EMISSÃO DE CERTIDÃO (CRQ - PJ e PF)**
- 5- **CONSULTA PUBLICAS / AUTENTICIDADE - CAT, art, atestado, certidão, ART, etc.**
- 6- **SENHA - Nova ou redefinição**
- 7- **FINANCEIRO - Boletos, parcelamentos, descontos(legislação)**
- 8- **CONTATOS e WHATSAPP- link DO SITE**
- 9- **ART – substituição, lista de atividades, modelos de art**

PROF.: 3

3- ANDAMENTO DE PROCESSOS

PROF.: Quero saber o andamento da minha solicitação de registro CREA: Por gentileza, número de Protocolo?

PROF.:

20220

CREA:

Movimento	Evento	Matrícula Depto.	Movimento	Matrícula Depto.	Tipo	Descrição
27/04/2022 17:30	1457	MÚLTIPLA DE PROCESSOS	27/04/2022 17:31	1458	SETOR DE PESSOA JURIDICA	PARA PESSOAS JURÍDICAS
23/04/2022 08:10	1258	INSCR. TQUIMARA	23/04/2022 10:02	1059	MÚLTIPLA DE INTERESSES	PARA PESSOAS FÍSICAS
11/04/2022 15:29	1258	INSCR. TQUIMARA	10/04/2022 15:29	1258	INSCR. TQUIMARA	PARA PESSOAS FÍSICAS

- **Aparece para o profissional tela do Apolo**
- Pode acontecer do profissional não ter o número de Protocolo, Digitar número errado ou o processo ter sido aberto no SEI, ai a informação termina com: Processo aberto no SEI com o mesmo número.

OBSERVAÇÃO IMPORTANTE –O sistema não informa o andamento do processo dentro do SEI, acredito que seria bom mudar como aparece no SITE. Atualizar a forma de divulgação

DE VALORES ANUIAIS (Anuidades, taxas ART, Expedientes)

PROF.: Bom dia, o valor da anuidade deste ano é qual CREA: Digite o número conforme sua dúvida

1 - Você deseja informações sobre anuidade de Profissional(PF) 2 - Você deseja informações sobre anuidade de Empresa(PJ) **PROF.:** 1

CREA: O Valor da anuidade de 2022 é R\$ 577,11. CREA: Se você deseja emitir seu boleto

1 - Sim
2 - Não

PROF.: 2

CREA: Atendimento Geral CREA-RS agradece seu contato e solicita que deixe sua avaliação sobre o atendimento recebido. Dê uma nota de 1 a 5, sendo 5 muito satisfeito e 1 muito insatisfeito.

Obs.: Acima mensagem de avaliação já utilizada no NAVI, sugestão de uso em todas mensagens encerradas.

6 - SENHA - Nova ou redefinição

PROF.: Preciso de um nova senha CREA: Digite seu número de carteira

PROF.: RS121315 (o ideal seria o sistema identificar se é o 1º acesso e se necessário informar a redefinição (esqueci minha senha) quando o profissional já tem senha e não lembra

Hoje o profissional recebe no e-mail a nova senha, como será com o BOT?

7- Financeiro – Boletos, parcelamentos e valores

PROF.: Quero meu boleto de anuidade, pois o CREA não me enviou CREA: Você deseja receber seu boleto atualizado

1- Sim
2- Não

PROF.: 1

CREA: Digite os dados solicitados: Número de carteira do CREA e o nome completo

PROF.: RS123044, Michele

5

Guerreiro CREA: Profissional

recebe o boleto

CREA: Você deseja receber seu boleto atualizado

8- CONTATOS - Sede ou Inspetorias

PROF.: Bom dia, preciso do contato da inspetoria de Santa Cruz (ou qualquer outro) CREA: Escolha seu modo de contato, clicando nos números

1 – Whatsapp

2 - Email

3 - Telefone

PROF.: 1

CREA: [51 3711 3108](tel:5137113108)

- * Vinicius/Talita - Clique no Ctrl e na mensagem para ser direcionado

9- ART

SUBSTITUIÇÃO DE ART

PROF.: Paguei minha ART e tem um dado digitado errado, tem

como alterar CREA: Você deseja efetuar uma **Substituição de ART**

1- SIM

2- Não

PROF.: 1

ATIVIDADES ESPECIFICAS PARA ART (códigos)

PROF.: Quero colocar um código na minha

ART CREA: Digite o número conforme sua

titularidade

1 - Civil

2 - Eletricista

3 - Agronomia

4 - Química

5 – Agrimensura

6

PROF.: 4 (Química)

CREA: [Aparecerá essa listagem para o profissional](#)

- * *Vinicius/Talita - Clique no Ctrl e na mensagem para ser direcionado*

OBS: São 8 modalidades no total disponíveis