



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](http://www.crea-rs.org.br)

## ANEXO V - TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação fornecimento de solução SaaS (*Software as Service*) de um sistema de Serviços Inteligentes *Omnichannel* e Autoatendimento, com emulação humana, por intermédio da criação de um Assistente Virtual Inteligente *Chatbot* para atender o CREA-RS.

1.2. Será necessário também serviços de instalação, implantação e treinamento dos usuários, já inclusas alterações legais e manutenções corretivas se houverem, incluindo um número de telefone homologado oficialmente ao Facebook (Meta) permitindo assim que a CREA-RS possa disponibilizar serviços digitais através do WhatsApp Business, entre outros.

### 2. FUNDAMENTAÇÃO / JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. O Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Rio Grande do Sul – CREA-RS tem hoje a necessidade de atendimento do seu público externo/interno de forma unificada, automatizada, integrada, com horários flexíveis, portátil, responsiva às demandas por canais de comunicação.

2.2. Hoje o atendimento do CREA-RS é realizado em multicanal (*Multichannel*), principalmente, através dos seguintes meios:

- 1) Presencialmente na sede do Conselho ou inspetorias ao redor do estado;
- 2) E-mail de atendimento;
- 3) Redes sociais;
- 4) Protocolos (registrados no sistema apolo);
- 5) Número de Whatsapp corporativos (<https://www.crea-rs.org.br/site/index.php?p=internaWhatsapp>);
- 6) Chat presente na página do CREA-RS de atendimento humano.
- 7) Atendimento Telefônico.

2.3. Consoante às novas tecnologias emergentes do mercado (IA, openAI, dashboards de gestão - BI) o Conselho irá para a solução *Omnichannel* por estar convicto que há maior ganho ao Profissional e melhor eficiência na prestação de serviços.

2.4. A gestão do atendimento canal único trará benefícios para os operadores, os que consomem serviços e aos profissionais da TI com a integridade dos dados.

2.5. 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.

2.6. 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.

### 3. DETALHAMENTO/ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

3.1. Implementar a árvore de atendimento detalhada (**ANEXO II**) 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.

3.2. 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.

3.3. 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.

#### 3.4. Quantitativos mínimos esperados na entrega da solução:

- 1 Usuários administradores.
- 3 Usuários Supervisores.



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](http://www.crea-rs.org.br)

- 1 Módulo de SMS.
- 10 Licenças de usuários de atendimento simultâneas.
- 10 licenças de chamada de vídeos simultâneas.
- 10 licenças de voz.
- 1 Bot/assistente chat (com integração).
- até 1000 mensagens iniciadas pelo atendido (passiva).

### **3.5. A plataforma de serviços chatbot deverá ser composta pelas seguintes componentes:**

- 3.5.1. Portal On-line Web para acessos administrativos, configurações, construção de fluxos e atendimentos humanizados;
- 3.5.2. WhatsApp Business Api nativo e oficial para acesso a todos os serviços criados e integrações desenvolvidas;
- 3.5.3. Telegram Api nativo e oficial para acesso a todos os serviços criados e integrações desenvolvidas;
- 3.5.4. Messenger Api nativo e oficial para acesso a todos os serviços criados e integrações desenvolvidas;
- 3.5.5. Chatbot Api nativo e oficial para acesso a todos os serviços criados e integrações desenvolvidas;
- 3.5.6. Desk Api nativo e oficial para realização de atendimentos humanizados (Call Center);
- 3.5.7. A plataforma de controle de atendimento deverá prestar os tempos de atendimento, gestão de filas e usuários em atendimento.
- 3.5.8. Os administradores poderão acessar as conversas em tempo real. Todos os acessos do supervisor estarão presentes no módulo de administrador.
- 3.5.9. Palavras chaves para alertas ao supervisor.
- 3.5.10. Tempos de atendimento detalhado por usuário.

### **3.6. Funcionamento Geral**

- 3.6.1. O sistema deve funcionar em qualquer sistema operacional, independente do dispositivo (IOS, Android, demais), bastando ter instalado um cliente de navegação e uma conexão com a internet;
- 3.6.2. A plataforma bem como todos os seus sistemas integrados deverão estar integrados ao Whatsapp business api, porém, não ficando restritos a este modelo.
- 3.6.3. Deve possuir integração com algum tipo de plataforma de inteligência artificial (openIA).
- 3.6.4. Devem possuir compatibilidade com smartphones e tablets, não obstruindo o acesso;
- 3.6.5. Deve-se utilizar conexão nativa a um banco de dados SGBD, com suporte a chaves estrangeiras, visões e linguagem sql;
- 3.6.6. A plataforma deverá possuir a opção de integração via web service quando solicitado ou necessário;
- 3.6.7. Ter mecanismos de trabalhar com fonte de dados externas, de outros sistemas ou até mesmo arquivos de planilha e/ou csv, txt;
- 3.6.8. Ter mecanismos de proteção contra-ataques SQL Injection, DDOS entre outros mais conhecidos;
- 3.6.9. 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.
- 3.6.10. Possibilitar a alteração dos dados da conta de usuários administrativos, como nome, telefone e senha diretamente pelo sistema;
- 3.6.11. 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;
- 3.6.12. Ser desenvolvido em tecnologias devidamente licenciadas, não gerando custos adicionais à entidade;
- 3.6.13. Utilizar protocolo TCP/IP como protocolo básico de comunicação entre cliente e o servidor;
- 3.6.14. Deve ter a opção de acesso de sistema online via website, podendo ser acessado por computador, smartphone ou tablet;
- 3.6.15. 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;
- 3.6.16. Deve ter a opção de acesso por WhatsApp Business Api (oficial), e outros.
- 3.6.17. Deve permitir a criação de novos usuários administrativos com seus respectivos perfis;



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](http://www.crea-rs.org.br)

- 3.6.18. Deve permitir que a CREA-RS tenha um ambiente dedicado onde a mesma possa criar uma ou mais empresas com suas respectivas configurações;
- 3.6.19. Deve permitir a configuração de grupos de usuários;
- 3.6.20. Deve permitir a criação de uma blacklist para banir números de telefones de usuários mal-intencionados;
- 3.6.21. Deve permitir o cadastro e configurações de WebServices seguindo o padrão de criptografia 3DES (Triple Des).
- 3.6.22. 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;
- 3.6.23. Deve permitir o cadastro de galeria de contatos com registros e históricos de atendimento; Permitir vincular contatos por identificador (email, telefone, etc). Deverá ser possível integrar com sistemas legados/ERP por meio de integração webservice.
- 3.6.24. Deve permitir o cadastro de templates oficiais para serem enviados de forma ativa pelo WhatsApp Business Api (oficial);
- 3.6.25. Deve possuir um módulo para criação, deleção e edição de fluxos, no formato "low code" e intuitivo.
- 3.6.26. Deverá possuir integração nativa e oficial com o WhatsApp Business Api (oficial) não gerando custos adicionais à entidade;
- 3.6.27. Deverá possuir integração nativa e oficial com o Telegram Api (oficial) não gerando custos adicionais à entidade;
- 3.6.28. Deverá ter integração nativa e oficial com uma plataforma de relatórios própria não gerando custos adicionais à entidade;
- 3.6.29. Multiusuário: permitir o acesso de vários usuários de forma concomitante (múltiplas sessões);
- 3.6.30. 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;
- 3.6.31. Não permitir a exclusão de registros que possuam dados relacionados, preservando a consistência e integridade dos dados;
- 3.6.32. Permitir o cadastro de usuários do sistema, com senhas de acesso e respectivos privilégios em cada função do sistema;
- 3.6.33. Deve dispor de uma opção de geração de relatórios;
- 3.6.34. 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;
- 3.6.35. 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;
- 3.6.36. 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/ou 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 grave frases prontas para facilitar o envio em novos atendimentos, permitir que o atendente grave 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 10 atendentes simultâneos.
- 3.6.37. Deve poder gerar uma fila de espera configurável em tamanho e funcionalidades quando todos atendentes estiverem ocupados.
- 3.6.38. Deve permitir acesso a múltiplos canais, no mínimo Facebook, Instagram e e-mail, além do whatsapp.
- 3.6.39. Deve ter modulo nativo (da própria ferramenta) para chamadas de vídeo, com possibilidade de rastreabilidade da chamada, gravação das chamadas e criação de salas de conferência e criação de link para



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

acesso possibilitar também vincular este tipo de atendimento em um fluxo de direcionamento no bot para transbordo do atendimento humano.

3.6.40. Permitir integração com PABX Asterisk para integração de chamadas telefônicas. As chamadas recebidas também deverão fazer parte da solução unificada. Os chamadas, cadastros e tempo de atendimento deverão estar integrados aos dados e relatórios.

#### 4. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO/AQUISIÇÃO

4.1. O valor médio estimado para esta contratação está demonstrado na tabela abaixo, elaborado conforme orçamentos prévios e pesquisa de mercado efetuada pela unidade solicitante:

DESCRIÇÃO DO ITEM	FORNECEDOR 1	FORNECEDOR 2	FORNECEDOR 3	MÉDIA TOTAL ESTIMADA (R\$)
Implantação (única)	R\$ 11.680,00	R\$ 13.000,00	R\$ 54.950,00	R\$ 26.543,33
Plataforma (5 meses)	R\$ 36.250,00	R\$ 19.445,00	R\$ 22.900,00	R\$ 26.198,33
				R\$ 52.741,66

#### 5. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.1. Conforme pesquisa prévia junto à Contabilidade, as despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta de recursos específicos consignados no Orçamento, e será atendida pela seguinte dotação:

5.1.1. Rubrica Orçamentária: 6.2.2.1.1.02.01.05.003-Softwares

5.1.2. Disponibilidade Orçamentária: R\$310.323,60

5.1.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes, se for o caso, será indicada após aprovação do orçamento anual respectivo e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento ou termos aditivos e emissão de empenhos complementares.

#### 6. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

6.1. O objeto desta contratação será recebido após a avaliação do fiscal do contrato.

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

6.3. Se constatadas irregularidades na execução do objeto contratual o CREA/RS poderá rejeitá-la no todo ou em parte, determinando sua correção integral, ou parcial, ou rescindindo a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

#### 7. PROVA DE CONCEITO

7.1. A empresa deverá apresentar a Prova de Conceito (POC) conforme modelo do documento (Anexo I).

7.2. A prova de conceito deverá ser finalizada e demonstrada em até 5 dias úteis após declaração da empresa.

7.3. Atingimento mínimo de 90% de aderência ao quantitativo de funcionalidades exigidas na prova de conceito, com nova possibilidade de execução dos 10% faltantes (se houver) em 5 dias úteis.

7.4. Cabe destacar que os itens obrigatórios, exigíveis na Prova de Conceito, são aqueles considerados essenciais pela administração para aferição da capacidade da empresa licitante em atender ao objeto licitado.

7.5. Ultrapassada a POC a Equipe de técnica emitirá laudo aceitando ou rejeitando o sistema, baseado no atendimento dos itens obrigatórios apontados no Anexo I; o qual será parte integrante da ata da sessão pública.

7.6. As funcionalidades exigidas na POC deverão, obrigatoriamente, ser demonstradas no período das 8h30min às 17h00min, com intervalo de 1h30min para almoço, do dia designado para o evento, podendo esse prazo ser prorrogado mediante justificativa técnica apresentada pelo licitante e validada pela comissão.

7.7. Aprovado na POC, o licitante será declarado vencedor da licitação.



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](http://www.crea-rs.org.br)

#### **8. PRAZO, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA/EXECUÇÃO**

- 8.1. Os serviços serão entregues na Gerência de Tecnologia da Informação GTIN do CREA-RS por meio de comunicação digital ou na sede do CREA-RS.
- 8.2. O prazo para colocação do sistema, com a árvore (**ANEXO II**) 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;
- 8.3. 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.
- 8.4. 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.
- 8.5. 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.
- 8.6. 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.
- 8.7. O serviço deverá estar online 24x7. Garantia de SLA (acordo de nível de serviço) de 99,5% de disponibilidade mensal, com acompanhamento público de *uptime*. O não atingimento do mesmo incorrerá na efetivação das glosas conforme **ANEXO III**.
- 8.8. O serviço será hospedado em ambiente próprio da CONTRATADA. Operacionalização de cópia de segurança (backup) da base de dados, por parte da CONTRATADA, com frequência diária e retenções dos últimos 30 (trinta) dias e mensais dos últimos 12 (doze) meses, contendo o histórico dos atendimentos. Plataforma web responsiva sob protocolo HTTPS, em servidores de aplicação e banco de dados criptografados, em Data Center padrão Tier 3 estabelecido em território nacional.
- 8.9. Caso da descontinuidade dos serviços a CONTRATADA deverá fornecer ao CREA-RS todos os dados da plataforma, gerados pelo CREA-RS, em formato xls, ou cópia de banco de dados sql server. Os mesmos deverão ser excluídos de sua base posteriormente por solicitação do CREA-RS.

#### **9. DO PAGAMENTO**

- 9.1. O pagamento da implantação está condicionado a finalização da Configuração Árvore **ANEXO II**.
- 9.2. O pagamento da plataforma será iniciado após a finalização da implantação Mês a Mês.

#### **8. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

- 8.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 8.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila ou aditivo.
- 8.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 8.4. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior, àquelas que ultrapassarem a sua competência.
- 8.5. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa, mediante atesto recebimento dos serviços prestados pelo fiscal de contrato.
- 8.6. O fiscal de contrato deverá informar ao gestor do contrato eventuais falhas quando da prestação dos serviços pela contratada.



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

8.7. O gestor do contrato, com base nas informações encaminhadas pelo fiscal de contrato, tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções.

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

8.9. Indicamos para a fiscalização desta contratação o funcionário Rodrigo Paines, matrícula 1476, lotado neste Setor Requisitante da Gerência GTIN.

## **9. CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO DA PLATAFORMA**

9.1. O prazo de implantação está estimado em 01 (mês) e o prazo da execução da plataforma será de 5 (cinco) meses contados do(a) data de finalização de implantação da árvore inicial (**ANEXO II**).

## **10. SUBCONTRATAÇÃO**

10.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual. A solução, conforme já descrita no objeto, deve ser única.

## **11. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO**

11.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos [artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#), pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

## **12. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

12.1. Será qualificatório entregar atestados de empresas demonstrando ter realizado serviços equivalentes em quantitativos, especificações, especialmente naquelas principais que são as pedidas na prova de conceito.

12.2. Os atestados deverão conter documento de identificação da pessoa (RG ou CPF), telefone e e-mail para contato.

## **13. DEVERES DA CONTRATADA**

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

13.2. Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.

13.3. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

13.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

13.5. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

13.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

13.7. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

13.8. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

13.9. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais,





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](http://www.crea-rs.org.br)

previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

13.10. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

13.11. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

13.12. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

13.13. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

13.14. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

13.15. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

13.16. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

13.17. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

13.18. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação ([art. 116](#));

13.19. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único](#));

13.20. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

13.21. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

13.22. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;

13.23. Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica necessários para o cumprimento do objeto contratado, sem ônus para contratante.

13.24. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;

13.25. Ceder ao Contratante todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do Contratado.

13.26. Considerando que o projeto contratado se refere a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos a que se refere o subitem acima inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.

#### **14. DEVERES DA CONTRATANTE**

14.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

14.2. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas. A ausência desta notificação não elimina nem atenua a integral responsabilidade do Contratado de cumprir todas as suas obrigações;

14.3. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;



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](http://www.crea-rs.org.br)

- 14.4. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;
- 14.5. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;
- 14.6. Aplicar, ao Contratado, as sanções previstas na lei e neste Contrato;
- 14.7. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
- 14.8. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado.
- 14.9. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
- 14.10. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

## **15. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 15.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o contratado que:
- 15.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;
- 15.1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 15.1.3. Der causa à inexecução total do contrato;
- 15.1.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação, sem motivo justificado;
- 15.1.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- 15.1.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 15.1.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 15.1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 15.2. Serão aplicadas, ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas, as seguintes sanções:
- 15.2.1. Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- 15.2.2. Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “15.1.2.”, “15.1.3” e “15.1.4.” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- 15.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “15.1.5”, “15.1.6”, “15.1.7” e “15.1.8” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “15.1.2”, “15.1.3” e “15.1.4”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- 15.2.3 Multa:**
- 15.2.3.1.** Moratória de 0,05% (cinco centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
- 15.2.3.2.** *Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia (quando solicitado na contratação);*
- 15.2.3.3.** *O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.*
- 15.2.3.4.** Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “15.1.5.” a “15.1.8.” do subitem 15.1, de 15% a 20% do valor do Contrato.
- 15.2.3.5.** Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “15.1.3.” do subitem 15.1, de 10% a 15% do valor do Contrato.
- 15.2.3.6.** Para infração descrita na alínea “15.1.2.” do subitem 15.1, a multa será de 7% a 10% do valor 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](http://www.crea-rs.org.br)

**15.2.3.7.** Para infrações descritas na alínea "15.1.4." do subitem 15.1, a multa será de 5% a 7% do valor do Contrato.

**15.2.3.8.** Para a infração descrita na alínea "15.1.1." do subitem 15.1, a multa será de 2% a 5% do valor do Contrato, ressalvadas as seguintes infrações:

**15.3.** *A aplicação das sanções previstas neste termo não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante* ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

**15.4.** *Todas as sanções previstas poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa* ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

**15.5.** Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

**15.6.** Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

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

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

**15.9.** Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

- a) A natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) As peculiaridades do caso concreto;
- c) As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) Os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

**15.10.** Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos [na Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida [Lei \(art. 159\)](#).

**15.11.** A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

**15.12.** A Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. ([Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

**15.13.** As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133/21](#).

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

## **16. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD**



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](http://www.crea-rs.org.br)

16.1. A contratada compromete-se a cumprir a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), observando ainda as seguintes condições:

16.1.1. 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;

16.1.2. 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.

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

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

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

16.2.3. Tratar e usar os dados pessoais coletados para os fins de celebrar futuro contrato com a Administração, mantendo-os registrados, organizados, conservados e disponíveis para consulta;

16.2.4. 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;

16.2.5. 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;

16.2.6. Conservar os dados apenas durante o período necessário à celebração da contratação de que trata este instrumento. 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;

16.2.7. 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;

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

16.2.9. 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;

16.2.10. Os dados coletados poderão estar armazenados em ambiente seguro e controlado pela empresa CONTRATADA, ou de terceiro por ele contratado desde que este terceiro assuma, 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;

16.2.11. 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;

16.2.12. 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;



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](http://www.crea-rs.org.br)

16.2.13. 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;

16.2.14. 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;

16.2.15. 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.

## **17. ANEXOS**

17.1. ANEXO I - Prova de Conceito (POC) (SEI nº [2298280](#)).

17.2. ANEXO II - Árvore de Atendimento (SEI nº [2298290](#)).

17.3. ANEXO III - SLA de Atendimento (SEI nº [2298751](#))

17.4. ANEXO IV - Planilha de Custos (SEI nº [2314669](#)).

